

1er. INFORME DE RESULTADOS

2019

**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

1er. INFORME DE RESULTADOS

2019

**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

TABLA DE CONTENIDO

- Tabla de contenido	4
- Integración del Consejo del IJA.....	5
- Directorio del IJA.....	6
- Mensaje del Director General	8
- Fundamentación.....	10
- Misión, Visión y Valores.....	11
- Directrices y objetivos de la Administración.....	12
- Mejoramiento de procesos internos.....	14
- Enfoque y consolidación de la capacitación y certificación.....	40
- Construcción de la red de justicia alternativa en la entidad	50
- Difusión efectiva de los MASC y la Cultura de la Paz	60

INTEGRACIÓN DEL CONSEJO DEL IJA

Doctor Guillermo Raúl Zepeda Lecuona

Director General del Instituto de Justicia Alternativa

Magistrado Ricardo Suro Esteves

Presidente del Supremo Tribunal de Justicia
y del Consejo de la Judicatura del Estado

Licenciada Paloma Romana Magallanes de la Rosa

Consejera Juez de Primera Instancia designada
por el Consejo de la Judicatura del Estado

Maestro Luis Joaquín Méndez Ruiz

Consejero Representante del Poder Ejecutivo del Estado

Maestro Juan Carlos Márquez Rosas

Consejero Representante del Poder Ejecutivo del Estado

Diputado Edgar Enrique Velázquez González

Consejero Representante del Poder Legislativo del Estado, Presidente de
la Comisión Legislativa de Seguridad y Justicia del Congreso del Estado

Diputada Claudia Murguía Torres

Consejera Representante del Poder Legislativo del Estado, Presidenta
de la Comisión Legislativa de Puntos Constitucionales y Electorales
del Congreso del Estado

Doctor Héctor Antonio Emiliano Magallanes

Secretario Técnico del Instituto de Justicia Alternativa

DIRECTORIO DEL IJA

Doctor Guillermo Raúl Zepeda Lecuona

Director General del Instituto de Justicia Alternativa

Doctor Héctor Antonio Emiliano Magallanes

Secretario Técnico del Instituto de Justicia Alternativa

Doctor Jaime Oswaldo Pacheco Cueva

Director de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos y Validación

Licenciada Alicia Gómez Monroy

Directora de Planeación y Administración

Licenciado César Medina Arellano

Director de Acreditación, Certificación y Evaluación

Maestro Omar Lenin Luna Osorio

Director de Capacitación y Difusión

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 presente informe es un ejercicio de transparencia y de rendición de cuentas de una institución que durante este primer año de administración ha buscado consolidar las bases de una justicia pronta, cercana, eficaz y que beneficie a la sociedad jalisciense. Para lograrlo decidimos establecer cinco directrices: acceso a la justicia, prevención de la violencia a través de los MASC, combate a la desigualdad, combate a la corrupción e impunidad y la difusión de la cultura de la paz. Estas directrices marcaron la pauta para determinar las estrategias y acciones implementadas para dar cuenta de los resultados de los que hoy entregamos a las sociedad jalisciense en materia de justicia alternativa desde el Poder Judicial.

El mejoramiento de los procesos internos implicó la realización de diagnósticos participativos que nos permitieran identificar de voz de los usuarios las áreas de oportunidad para convertirlas en acciones que nos permitieran mejorar el servicio que brinda el instituto. El esfuerzo del personal del Instituto se vio reflejado en trabajo interactivo y de reingeniería institucional, tanto de los diferentes procesos de cada una de las direcciones que componen este instituto, así como la conformación normativa y cuerpo legal que rige esta institución.

Consideramos que ningún cambio puede consolidarse si no va acompañado de un proceso de profesionalización de las instituciones.

Estamos consciente que las mujeres y hombres que participan en los procesos de la justicia alternativa deben de contar con las herramientas para otorgar los servicios de manera profesional; esto no solo implicó un proceso cuantitativo en el que se buscara certificar el mayor número especialistas en materia de MASC, sino procesos de calidad que la formación y profesionalización cuente con las mejores condiciones de aprendizaje para quienes serán los mediadores y facilitadores de la justicia alternativa en Jalisco.

La reconstrucción del tejido social exige importantes esfuerzos, este Instituto de Justicia Alternativa consciente de ello, participa de manera activa de las diferentes acciones implementadas por los otros órdenes y esferas de gobierno, con la finalidad de impulsar los mecanismos de justicia alternativa, para la solución de los conflictos aportando a nuestra sociedad opciones en materia de justicia buscando reducir la brecha de esa pobreza institucional de acceso a la justicia.

La difusión de los trabajos realizados por parte de este organismo de justicia ha tenido una justificación clara, que es que la sociedad tenga información de los servicios que prestamos, y que al tener conocimiento de ellos pueda evaluar la calidad del servicio prestado, en este sentido fue fundamental lograr la cobertura en todas las regiones de nuestro Estado de Jalisco.

Sabemos que esto es el inicio de grandes retos, que el trabajo que realizamos es una parte para el bien estar de la sociedad del Estado de Jalisco, construimos las bases para acercar la justicia a las áreas de más necesidades, daremos continuidad a políticas que han sido eficaces y eficientes, estamos convencidos que la respuesta esta en sumar y multiplicar, en la cultura de la paz.

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 2019, 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 y 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 Actividades 2019.

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 de la siguiente manera:

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

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 administración 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 para que los servicios que ofrece el Instituto tengan la mayor cobertura, cumpliendo con los estándares de efectividad, calidad y calidez en el servicio, así como en el cumplimiento de los objetivos sociales de los planes en materia de acceso a la justicia, reducción de las violencias, combate a la corrupción, la impunidad y la desigualdad.

1. Acceso a la justicia

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)

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

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

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

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.

A fin de implementar las directrices estratégicas, se plantearon cuatro estrategias macro en las que se enmarcan los distintos proyectos que se plantearon para el ejercicio 2019. Las estrategias definidas son:

- Mejora de los 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.

Las acciones contenidas en el informe anual que aquí se presenta se encuentran agrupadas en las estrategias mencionadas en el párrafo anterior.

MEJORAMIENTO DE PROCESOS INTERNOS

Durante los primeros meses se realizaron numerosos esfuerzos en la realización de un diagnóstico de los procesos clave del Instituto a fin de detectar oportunidades de mejora. Una de las principales áreas que se abordaron fue la Dirección de MASC, por ser la dirección medular donde se concentran los principales servicios que se prestan a la ciudadanía jalisciense.

MEJORA DE PROCESOS EN EL ÁREA DE MASC

Uno de los objetivos que plantearon fue el mejoramiento de los tiempos de atención a los usuarios, tanto de los que solicitan el servicio de mediación, así como de aquellos que ingresan expedientes al área de validación, procedentes de centros públicos y privados de la entidad.

En atención a esto, y con el objetivo de optimizar los recursos y mejorar la calidad y calidez de la atención brindada a los usuarios, se implementó un módulo de primer contacto para la atención de usuarios que permitió reducir de manera considerable el tiempo de atención y se mejoró el área de espera de los usuarios.

Asimismo, se implementó un modelo de atención especializada en las materias familiar, civil, mercantil, comunitaria y penal, con el objeto de profundizar en el conocimiento de los intereses y necesidades de los usuarios en cada una de las materias.

En materia penal, se implementó el área de seguimiento de acuerdos, a fin de brindar un seguimiento puntual al cumplimiento de los acuerdos reparatorios generados. Adicionalmente, se diseñaron modelos de gestión para los procesos de juntas restaurativas, mediación y conciliación en materia penal.

En el área de Validación también se realizaron mejoras importantes en los procesos, como fue la implementación del área de recepción de convenios, con el objetivo de brindar una atención inmediata a los usuarios de métodos alternos, misma que se encuentra integrada por auxiliares administrativos que se encargan de hacer la función de oficialía de partes de la Jefatura de Validación, optimizando así la recepción de convenios procedentes de centros públicos y privados, a quienes de manera inmediata se les proporcionan sus números de expediente para que puedan dar seguimiento a los mismos. Para el siguiente año, se tiene proyectado la especialización del personal de validación, para que determinen sus acuerdos en las materias relacionadas, con el objetivo de que se perfeccione el estudio de los convenios presentados en el Instituto.

A fin de mejorar la coordinación con centros públicos y privados de la entidad, se realizaron avances importantes ya que se logró tener una comunicación más efectiva con los representantes de los centros públicos, centros privados y los ayuntamientos. Se llevaron a cabo varias reuniones de trabajo, en las que se les expusieron los criterios que deben seguir en la elaboración de sus convenios y se les otorgó la información correspondiente sobre los mismos.

Dentro de la Dirección de MASC, se crearon la Coordinación de Sedes Regionales y la Coordinación de Prevención. La primera, con el objetivo de optimizar los procesos de gestión, comunicación y supervisión

de las sedes regionales del Instituto. Los coordinadores regionales asistieron a 59 reuniones de los consejos regionales en materia de seguridad pública, en todas las zonas del estado de Jalisco, participando en la exposición de temas relacionados con los MASC.

Por su parte, la Coordinación de Prevención busca abonar al objetivo de 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. Durante este año, se construyeron los siguientes modelos que impulsan las prácticas restaurativas como mecanismos de prevención y de alternativas a la violencia, desde tres áreas prioritarias:

- Modelo de Gestión de Prácticas Restaurativas en el Ámbito Escolar como Estrategia Institucional de Prevención de las Violencias y Solución Alternativa de Conflictos.
- Modelo de Gestión de Prácticas Restaurativas en el ámbito municipal como estrategia de Prevención de las Violencias y Solución Asertiva de Conflictos.
- Modelo de Gestión de Prácticas Restaurativas en el ámbito comunitario como estrategia de Prevención de las Violencias y Solución Asertiva de Conflictos.

MEJORA EN LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN A USUARIOS



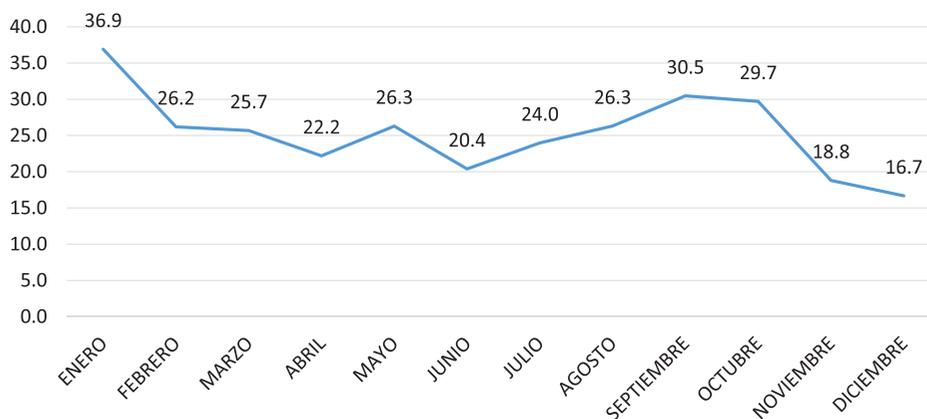
La mejora de los tiempos inicia desde hacer más eficiente el proceso de invitación a los usuarios. Sobre este tema se identificó que en ocasiones las invitaciones se entregaban con muy poca anticipación, por lo que a varios usuarios se les complicaba realizar las gestiones necesarias para atender la invitación. Es por esto que planteó el objetivo de entregar las invitaciones con al menos 14 días de anticipación; además, se amplió la plantilla de notificadores en la sede central ubicada en Guadalajara, y se eficientó el proceso mediante la distribución por zonas dentro del Área Metropolitana de Guadalajara.

Otro aspecto a mejorar en cuestión de tiempo, fue el promedio de días que transcurren entre la solicitud del servicio y la fecha en que

se programa la primera sesión de mediación en la sede central. Al inicio de año, el promedio era de aproximadamente 4 semanas, actualmente se logró reducir a la mitad el tiempo, expidiendo las citas para 2 semanas después del día en que se solicita el servicio. Se sigue trabajando para acortar cada vez más este tiempo, con el objetivo de brindar un servicio más ágil a la ciudadanía y aumentar la tasa de asistencia de las partes.

También se ha mejorado el tiempo promedio de duración de los casos en los que las partes logran llegar a un acuerdo. En el ejercicio 2018 este tiempo se estimó en 30.5 días, y para el cierre del año (durante diciembre) se logró una reducción de 45.3%, al pasar a 16.7 días en los asuntos solucionados.

Gráfica 1. Días promedio para llegar a acuerdo



Respecto a la validación y sanción de los convenios, se logró también una mejora importante, al reducir en 81.4% los tiempos en la elaboración de acuerdos de validación y de las respectivas sanciones. Anteriormente, este proceso podía tardar hasta 5 meses, y actualmente, se realiza en aproximadamente 4 semanas. Esto fue posible gracias a la creación de un área interna de revisión compuesta por mismos validadores que se encargaron de analizar a profundidad, tanto en forma como en fondo los asuntos que se pasan a firma de los respectivos directores, evitando con esto, el cuello de botella que se tenía anteriormente.

Secretaría Técnica

En lo que se refiere a la Secretaría Técnica y en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley de Justicia Alternativa del Estado y del Reglamento Interno del Instituto, durante el año 2019, se realizó la sesión solemne, dos sesiones extraordinarias y cinco sesiones ordinarias del Consejo del Instituto, en las cuales se aprobaron diversos acuerdos, entre los que destacan los siguientes:

- Aprobación del Plan Anual de Actividades del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco para el año 2019.
- Aprobación de diversas modificaciones al Reglamento Interno y al Reglamento de las Condiciones Generales del Trabajo, ambos del Instituto de Justicia Alternativa del Estado, para la

armonización de la Comisión Substanciadora, la creación del Órgano Interno de Control y para ajustar el procedimiento de dictaminación de los programas de capacitación.

- Aprobación del Anteproyecto de Presupuesto del Instituto para el año 2020.
- Aprobación de las modificaciones al Reglamento Interno del Instituto y la expedición del Reglamento de Sesiones del Consejo.

Se cumplió en todos sus términos el acuerdo emitido por el Director General identificado como **AC-DIR-01/19**, por el que se delega en el Secretario Técnico la facultad de autorizar la expedición de copias certificadas de los convenios elevados a categoría de sentencia ejecutoriada y demás documentos generados en el Instituto de Justicia Alternativa cuando sea procedente, certificando un aproximado de 5,500 legajos, de acuerdo a la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, la Ley de Transparencia e Información Pública del Estado y sus Municipios y demás disposiciones legales aplicables.

Registro de Convenios

Se revisaron los expedientes, registrando 8,759 convenios elevados a la categoría de sentencia ejecutoriada, brindando la atención a los ciudadanos para la realización de los trámites inherentes.

Resguardo de Convenios

Se suscribieron 40 convenios, los cuales se encuentran debidamente resguardados.

Actividades de Vinculación

Se generó la vinculación a través de un Convenio Marco con la Secretaría del Sistema de Asistencia Social, lo que representó la participación del Instituto en diez colonias de la Zona Metropolitana de Guadalajara, en distintas ferias de servicios públicos y la constitución de la capacitación al personal del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco (Sistema DIF), así como a representantes de distintas Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC).

Unidad de Transparencia

Actividades de la Coordinación de la Unidad de Transparencia en el año 2019:

Durante este periodo, se atendieron por la Unidad de Transparencia las siguientes solicitudes de información pública:

INFOMEX JALISCO	164
Correo electrónico	98
UTI (Oficialía de partes)	5
TOTAL	267

Teniendo como resultado una productividad mayor, en relación al año 2018; dando contestación dentro de los términos legales, sin más restricción que aquellas que la propia ley establece.

Recurso de revisión

Se atendieron ocho recursos de revisión interpuestos por los ciudadanos en donde se rindieron los informes de ley correspondientes, atendándose puntualmente y siempre apegados a los principios de transparencia, legalidad y máxima publicidad, correspondiendo a la legalidad de la materia en transparencia que nos ocupa y la de la protección de datos personales.

Coordinación de Archivo

De acuerdo a la Ley General de Archivos, se instauró el Grupo Interdisciplinario de Valoración y Disposición Documental, así como el Sistema Institucional de Archivos y se han realizado reuniones previas de consulta, capacitación y diagnóstico, para atender las disposiciones de la Ley en comento.

Coordinación Jurídica

Con relación a los procedimientos laborales, administrativos, penales y quejas, durante 2019 la Coordinación Jurídica atendió 15 procedimientos laborales; 8 procedimientos ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos y 5 procedimiento en materia administrativa.

Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos y Validación

Orientaciones

Existen muchos usuarios que acuden al Instituto para preguntar si su asunto es susceptible a través de los MASC, sin embargo, una proporción importante no pueden resolverse a través de estas vías, por lo que fueron canalizados a otras instancias en las que les pueden brindar la atención que requieren. A partir del mes de octubre se empezaron a contabilizar las atenciones brindadas por el Módulo de Orientación de la Sede Central del Instituto, a fin de contabilizar el número de personas que acuden diariamente al módulo de atención del instituto a solicitar información con el propósito de saber si su asunto puede resolverse a través de justicia alternativa.

Expedientes abiertos

Al cierre de 2019 se abrieron un total de 12,565 expedientes en el área de Métodos Alternos, los cuales se distribuyen por materia, de la siguiente manera:

Tabla 1. Expedientes abiertos en Métodos Alternos por materia

De los expedientes abiertos en la sede central y módulos del AMG, así como las once sedes regionales de la Jefatura de Métodos Alternos, el 27.9% fueron asuntos de materia civil, 27.1% en materia familiar, 10.1% de materia mercantil, 11.7% comunitarios, 17.7% penal adversarial, 4.3% penal tradicional, 0.5% laborales y el resto fueron de otras materias.

MATERIA	TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS	PORCENTAJE QUE REPRESENTAN DEL TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS
Civil	3,504	27.9%
Familiar	3,404	27.1%
Mercantil	1,271	10.1%
Comunitaria	1,464	11.7%
Penal Adversarial	2,196	17.5%
Penal	544	4.3%
Laboral	68	0.5%
Otros	114	0.9%
TOTAL	12,565	100%

Asuntos solucionados

Durante 2019, se formalizaron un total de 3,769 convenios y/o acuerdos entre las partes, lo que representa una tasa de acuerdo en el año de 30%. Adicionalmente, un total de 832 asuntos se cerraron antes de formalizar convenio, debido a que las partes manifestaron que su conflicto ya se había solucionado, resultando así en una tasa de solución de conflictos de 36.6% durante el periodo informado. La tasa de acuerdo tuvo un aumento de 22.2% respecto de la tasa de acuerdo estimada para el año anterior.

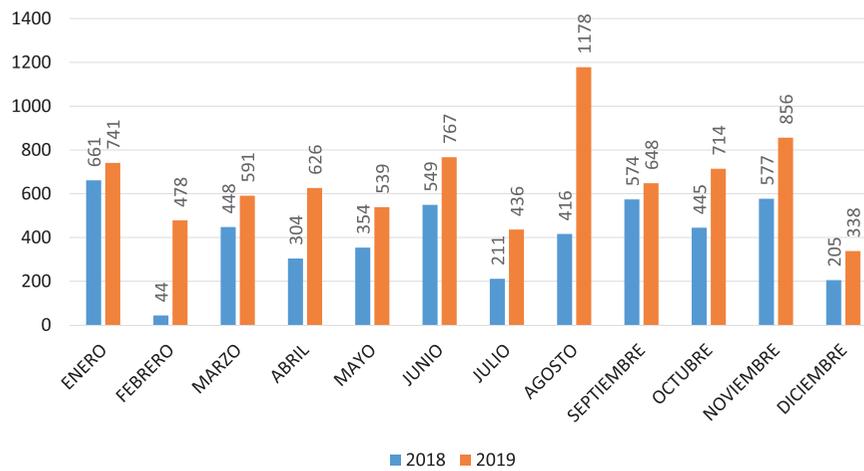
Montos de recuperación por reparación del daño

De los acuerdos generados en materia penal, a través de los MASC se recuperó un monto de \$17,637,150.37 (*diecisiete millones seiscientos treinta y siete mil ciento cincuenta pesos 37/100*) pesos por concepto de reparación del daño a favor de las víctimas u ofendidos. Adicionalmente se encuentran en seguimiento 42 acuerdos, de los cuales su monto de reparación del daño asciende a \$10,188,150.87 (*diez millones ciento ochenta y ocho mil ciento cincuenta pesos 87/100*) pesos.

Validación y Sanción de Convenios

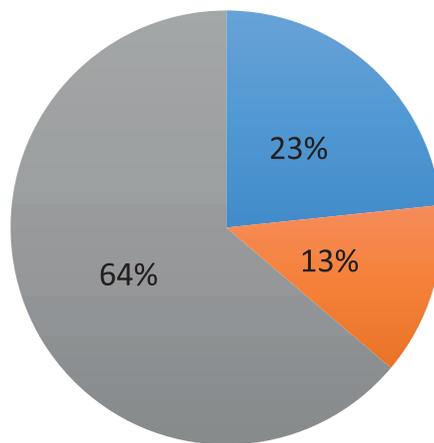
Durante 2019 ingresaron un total de 7,912 asuntos al área de Validación, lo cual representó un aumento considerable en la cantidad de asuntos recibidos por parte de centros públicos y privados de la entidad al área de Validación del Instituto, con un crecimiento de 39.5% en relación a los asuntos ingresados durante 2018 que correspondieron a 4,788 asuntos.

Grafica 2. Comparativo Asuntos Ingresados Validación



En 2019, a la Jefatura de Validación se ingresaron un total de 7,912 asuntos de los cuáles, el 64% fueron convenios de centros privados en la entidad, 13% de centros públicos y 23% por convenios generados en el propio Instituto.

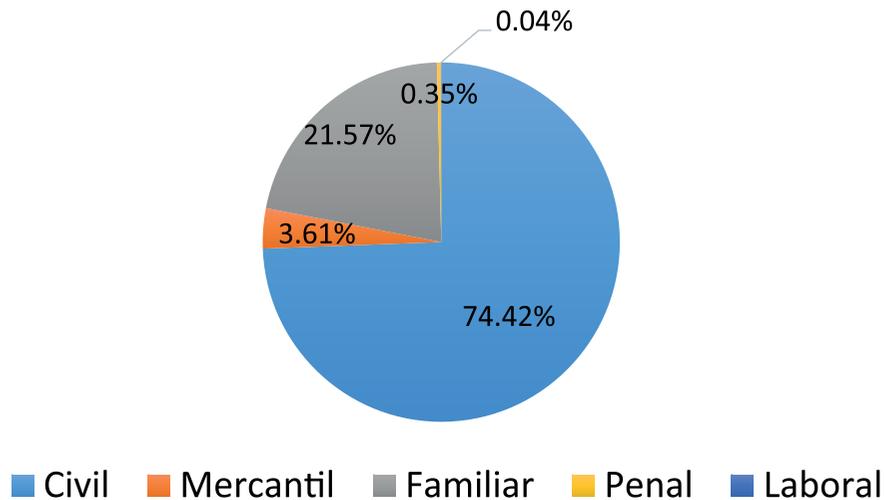
ASUNTOS INGRESADOS A VALIDACIÓN SEGÚN PROCEDENCIA



IJA ■ Centros Públicos ■ Centros Privados

Del total de asuntos ingresados a Validación, 74.42% fueron asuntos en materia civil, 21.57% en materia familiar, 3.61% en materia mercantil y el 0.35% restante fueron asuntos en materia penal. Estas cifras muestran que la justicia alternativa en Jalisco se ha fortalecido en los últimos años, y han demostrado ser un mecanismo efectivo y eficiente de acceso a la justicia para muchos ciudadanos jaliscienses.

ASUNTOS INGRESADOS A VALIDACIÓN POR MATERIA



Criterios para la elaboración de Convenios de Métodos

Uno de los objetivos de la presente administración es mantener canales de comunicación efectivos con las otras instancias que conforman el Poder Judicial en Jalisco. Es así, con que con la finalidad de homologar los criterios de los asuntos que se derivan al Instituto, así como de la sanción y ejecución de convenios con categoría de sentencia, se realizaron varias reuniones con Magistrados y conversatorios con Jueces de la entidad.

Derivado de estos esfuerzos, en el mes de noviembre se publicaron los “Criterios para la elaboración de Convenios de Métodos Alternos de Solución de Conflictos”, con la finalidad de proveer de mayor certeza jurídica a las partes que en determinado momento necesiten ejecutar sus acuerdos y convenios ante un juez. Dichos criterios fueron

difundidos también entre los centros públicos y privados de la entidad; los mismos se encuentran publicados en el sitio web del Instituto y pueden ser consultados por el público en general.

Adicionalmente, se han realizado acciones de capacitación y difusión en conjunto con el Supremo Tribunal de Justicia y el Consejo de la Judicatura. En estas reuniones también se gestionó el establecimiento de espacios dentro de las instalaciones de las otras sedes judiciales.

Dirección de Planeación y Administración

De conformidad a lo señalado en los artículos 37 fracción VIII de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco así como el 38 del Reglamento Interno del Instituto de Justicia Alternativa, se rinde el presente Informe General sobre las actividades y resultados obtenidos en la Dirección de Administración y Planeación, para el mejor cumplimiento de las funciones propias del Instituto, así como la atención de las necesidades administrativas, humanas, materiales y financieras correspondientes al ejercicio 2019.

Durante este primer año que transcurrió que comprende del 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2019, la Dirección de Administración y Planeación reporta las actividades y acciones realizadas, donde se recibió una asignación presupuestal de \$90'421,930 (*noventa millones cuatrocientos veintiún mil novecientos treinta pesos 00/100*) a través de la cual se han logrado los siguientes resultados:

-
- Se verificó un incremento en el personal adscrito a esta Institución en un 62%
 - Se capacitó al personal en las áreas Métodos Alternos, Liderazgo, Círculos de Paz, Manejo de Sistemas Administrativos y las Obligaciones de la Ley General de Archivos para la Implementación del Archivo Institucional y la Gestión Documental.
 - Una vez integrado la Comisión de Adquisiciones y Enajenaciones del Instituto de Justicia Alternativa, se llevaron a cabo 21 Licitaciones 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:
 - 1) Se adquirieron 100 Lap-Tops Lenovo 8GB con pantallas de 15.6 pulgadas para sustituir equipos en mal estado y también para lograr abastecer al personal de las distintas áreas del instituto.
 - 2) Se adquirieron 2 Camionetas Nissan tipo Pick Up para el servicio en las sedes de Cihuatlán y Colotlán. Asimismo, se compró un Vehículo Chevrolet Beat para el área de Métodos debido al incremento de convenios. De igual

forma se adquirieron dos unidades híbridos para el servicio en general de la Institución.

- 3) Se contrató una Licencia para la práctica de Encuestas la cual es utilizada para verificar la calidad de los servicios que oferta el Instituto a la ciudadanía, como resultado de dichas encuestas se han hecho mejoras en la atención brindada a los usuarios, así como en el ambiente laboral del instituto.

Otra de las acciones en que se enfocaron esfuerzos fueron en mejorar las instalaciones de las diversas oficinas donde el Instituto ofrece sus servicios, como lo fueron:

- Sede en Cihuatlán. Se dio apertura a las oficinas en esta localidad para lo cual se adecuaron espacios especiales para la prestación de servicios de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
- Se adecuó el espacio en las oficinas Centrales en el área de Primer Contacto con la ciudadanía brindándole un espacio más amplio y donde se pudieran atender de manera más ágil al usuario.
- Sede en Ocotlán. Se llevaron a cabo las adecuaciones dentro del complejo de la UNIRSE donde, junto con otras dependencias,

se buscará dar un servicio integral a la ciudadanía, logrando así eficientar el gastos en el interior del estado.

- Se inauguró la oficina Regional en Colotlán en el complejo de la UNIRSE donde se realizaron las adecuaciones necesarias para dar inicio a los servicios que presta esta institución.
- Se dio inicio a la primera Etapa en la adecuación a las nuevas Oficinas Centrales ubicadas en Avenida Enrique Díaz de León # 316, esquina con Garibaldi donde se contará con un espacio suficiente, donde las Direcciones del Instituto brinden un servicio integral a la ciudadanía.

Por otra parte, se dotó a la institución de un nuevo sistema de colaboración y administración de correos electrónicos mejorando la seguridad e integración de las cuentas de correo en diferentes dispositivos, contando con un servicio de vanguardia y actualizado a las necesidades de seguridad que se requieren en internet hoy en día.

En cuanto al cumplimiento ante el Sistema de Evaluación de la Armonización Contable se logró la meta del 100% en el cumplimiento de la Información Contable Financiera y Gubernamental.

El 19 de Septiembre se llevó a cabo el Macro Simulacro con el fin de fortalecer en el personal la cultura preventiva de realizar acciones de

emergencia o desastre contando la participación de 110 personas entre servidores públicos y usuarios.

También se brindó apoyo en la realización de los siguientes eventos buscando siempre la colaboración y el trabajo en equipo en cada una de ellas:

- Se dio gran apoyo en el Programa de Reconstrucción del Tejido Social que se llevó a cabo en los meses de agosto y septiembre, dotando de mobiliario necesario para dar orientación a la ciudadanía sobre los Métodos Alternos de Solución de Conflictos.
- Se dio gran apoyo en la realización de la Primer Semana de la Mediación que se llevó a cabo en las Instalaciones de Ciudad Judicial dotando de mobiliario y todos los suministros necesarios, así como el apoyo en la logística y realización del evento.

Durante los meses de Junio, Julio y Agosto se llevaron a cabo los trabajos inherentes al Anteproyecto del Presupuesto 2020 en conjunto con todas las Direcciones del Instituto, basado en los proyectos y necesidades de cada una de las Áreas y de conformidad con la Ley de Austeridad y Ahorro del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Durante el ejercicio 2019 nos vimos beneficiados con la asignación de recursos a través del Fideicomiso Público Revocable y Medio de Pago

11332 “Nuevo Sistema de Justicia Penal y Juicios Orales para el Estado de Jalisco” a través del cual se adquirieron los siguientes proyectos:

- **Tecnologías de la Información:** Se adquirieron 94 equipos de cómputo con sus respectivas licencias, la renovación de la póliza del Sistema Informático del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco y Equipo especializado de almacenamiento, logrando con esto modernizar el equipo de cómputo así como la plataforma digital donde se manejan los asuntos de Mecanismos Alternativos, para así contar con una solución integral para el almacenamiento de la información institucional.
- **Capacitación:** Se obtuvieron 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 beneficiará a más de 130 servidores públicos.
- **Difusión:** Se logró obtener un servicio para la práctica de encuestas ciudadanas en todo el Estado para conocer el grado de conocimiento que la población tiene acerca del Instituto, así como la adquisición de impresos institucionales, generación de videos y una campaña en redes sociales para dar a conocer los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia Penal.

-
- Bienes Muebles: Se adquirió mobiliario diverso para equipar las Oficinas Centrales del Instituto, las salas de Mediación, así como Equipo necesario para cubrir los servicios itinerantes del Instituto.

Órgano Interno de Control

A partir de la reforma constitucional al título cuarto que derivó en la promulgación de la Ley General de Responsabilidades administrativas se modificaron sustancialmente las atribuciones y procedimientos de las autoridades internas de los entes de gobierno. Lo anterior implicó la transformación de la Contraloría al Órgano Interno de Control con tres áreas que coadyuvan en el actuar legal, objetivo e imparcial ya que dota al Órgano de autonomía técnica y de funciones a fin de cumplir con sus obligaciones de vigilancia, supervisión, investigación y sanción ante los incumplimientos normativos de los servidores públicos del instituto.

En consecuencia, al cierre de 2019 el Órgano Interno de control inició 5 auditorías y un procedimiento laboral. Asimismo, se recibieron un total de 20 quejas, las cuales fueron atendidas en su totalidad lo que llevó a la realización de 20 procedimientos administrativos. Por otra parte, se recibieron un total de 168 declaraciones anuales y se llevaron a cabo 25 procedimientos de entrega-recepción.

Transparencia

Durante 2019, la Unidad de Transparencia del Instituto dio respuesta en tiempo y forma a un total de 267 solicitudes de información, de las cuales el 61.4% fueron recibidas a través de la plataforma Infomex Jalisco, el 36.7% vía correo electrónico y el 1.8% restante se recibieron en la Oficialía de Partes del Instituto.

Se atendieron un total de ocho recursos de revisión interpuestos por los ciudadanos, en donde se rindieron los informes de ley correspondientes, atendándose puntualmente y siempre apegados a los principios de transparencia, legalidad y máxima publicidad, correspondiendo a la legalidad de la materia en transparencia que nos ocupa y la de la protección de datos personales.

Se realizaron trabajos constantes de actualización de la información fundamental publicada en el sitio web del Instituto, siempre en el término establecido por la legislación en la materia, que son los primeros 10 días hábiles de cada mes. Cabe resaltar que nuestro portal web se encuentra en constante evaluación por parte del Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco (ITEI), y procedente de estas evaluaciones, el Instituto no fue objeto alguno de responsabilidad administrativa o sanciones previstas en la Ley de Transparencia.

Además, gracias al trabajo conjunto de las direcciones que integran el Instituto, se obtuvieron dos calificaciones positivas en el año 2019, derivado de la verificación diagnóstica a nuestro portal de internet por parte del ITEI, arrojando una calificación de 94.99 sobre 100 en la fase II de dicha evaluación, y una calificación final de 100 puntos después de haber subsanado algunas observaciones de mejora realizadas por dicha institución.

Asimismo, el 9 de abril se firmó un convenio de colaboración con el ITEI y se capacitó de forma continua en temas de transparencia, protección de datos personales y archivo al personal que forma parte de la Unidad de Transparencia.

Seguimiento y evaluación

Una de las apuestas de la presente administración, es conocer la percepción que tienen los usuarios que acuden a las instalaciones del Instituto. Bajo la premisa “lo que no se mide no se puede mejorar”, se implementaron por primera vez en la historia del Instituto encuestas dirigidas a los usuarios, a fin de conocer sus opiniones acerca de la atención y la calidad del servicio recibido, con el propósito de brindarles cada vez un mejor servicio.

Encuesta de primer contacto

Durante el mes de junio se llevó a cabo la encuesta de primer contacto que tuvo como propósito conocer las áreas de oportunidad que hay en

el Módulo de ingreso a fin de mejorar la calidad en el servicio que se brinda a los usuarios. Los resultados obtenidos sobre la percepción que mostraron los usuarios con la calidad de la atención y la información que reciben en el Módulo de ingreso fue muy buena, por lo cual, continuamos otorgando una atención con calidad y calidez.

De la información recopilada se observo que el 61.92% de los usuarios que son atendidos, se les inicia su trámite en ese momento mientras que el 38.08% restante no cumplen con los requisitos necesarios para iniciar su trámite, de ellos el 9.25% son derivados a otras dependencias por no ser materia competente del instituto.

Encuestas de satisfacción métodos

Durante los meses de julio y noviembre se realizaron dos encuestas para conocer el nivel satisfacción de los usuarios por la atención que recibieron por parte del personal del área de métodos. Las calificaciones que otorgaron los usuarios por la calidad de la atención que recibieron y el desempeño que mostraron los mediadores y los mediadores fueron de excelencia con 93.8 y 92.4 puntos sobre 100. Cabe destacar que estas calificaciones incluyen la puntuación que otorgaron los usuarios que no lograron un acuerdo reparatorio o que les fue incumplido.

El ejercicio de la encuesta tuvo como resultado que el tiempo promedio de espera de los usuarios que acuden por primera vez a las instalaciones del instituto fue de 14.5 minutos. Mientras que el tiempo promedio de

espera de los usuarios que acuden con su cita para ser atendidos por un mediador(a) fue de 9 minutos.

Encuesta de satisfacción acreditación

Durante los meses de octubre y noviembre se llevo a cabo la encuesta de 23 reactivos para conocer el nivel satisfacción de los titulares de los centros públicos y privados con la atención que recibieron por parte del personal del área de acreditación.

Entre los principales resultados obtenidos se encuentran que, en un escala del 0 al 100 los encuestados otorgaron 97.2 de calificación por la calidad de la atención que recibieron por parte del funcionario que les proporcionó información, mientras que el 88% de los encuestados señalaron que sí se les proporcionó toda la información acerca de la documentación que deberían presentar para realizar su trámite. En cuanto a la puntuación que dieron los encuestados por el desempeño que mostraron los visitadores, esta fue también muy positiva ya que obtuvieron 96 puntos de calificación en una escala del 0 al 100.

ENFOQUE Y CONSOLIDACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN



Certificación de facilitadores en materia penal y justicia para adolescentes

Un tema pendiente durante varios años en el Instituto, era contar con facilitadores certificados en materia penal y en justicia para adolescentes, que exige la normatividad en la materia desde 2015. Es así, que desde inicio de año se planteó el objetivo de certificar a los facilitadores del Instituto, con el objetivo último de brindar un mejor servicio a la población.

Por acuerdo del Pleno del Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Jalisco de fecha 20 de marzo de 2019, se constituyó el Comité de Certificación de Facilitadores Judiciales en Materia Penal y de Justicia

para Adolescentes en Sede Judicial, acuerdo que se publicó a través del Periódico Oficial y el Boletín Judicial, ambos del Estado de Jalisco, los días 24 y 25 de abril de 2019.

El órgano colegiado se constituyó con funcionarios del Supremo Tribunal de Justicia, el Consejo de la Judicatura, el Instituto de Justicia Alternativa y académicos especialistas en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal.

El 13 de mayo de 2019, el Comité de Certificación de Facilitadores Judiciales en Materia Penal y de Justicia para Adolescentes en Sede Judicial, aprobó el Reglamento de Operaciones del Comité de Certificación y la Convocatoria para la certificación de facilitadores judiciales. En ese mismo mes, se publicó la convocatoria en la que se incluyeron los requisitos de inscripción, el procedimiento de selección, la evaluación de habilidades, y los exámenes teórico y práctico, de conformidad con los lineamientos del Consejo de Certificación en Sede Judicial.

De esta manera, se brindó al personal un curso intensivo de actualización a fin de prepararse para sus evaluación, y en julio los facilitadores presentaron su examen para certificarse. El 16 de agosto el Comité de Certificación de Facilitadores Judiciales en Materia Penal y de Justicia para Adolescentes en Sede Judicial del Estado, en sesión efectuada en el Palacio de Justicia, dio a conocer los resultados de las

evaluaciones, teniendo que 38 facilitadores del Instituto aprobaron las pruebas correspondientes y cumplieron con los requisitos solicitados. La entrega de las certificaciones se llevó a cabo el 19 de septiembre, en ceremonia efectuada en el Salón de Plenos del Supremo Tribunal de Justicia del Estado.

Publicación del Reglamento de Capacitación y Difusión

El 25 de junio se publicó por primera vez el Reglamento de Capacitación y Difusión, con el fin de definir y reglamentar los procesos de capacitación, profesionalización y actualización, así como de categorizar y especificar las acciones de las áreas que convergen en la Dirección de Capacitación y Difusión, a fin de transparentar y homologar los métodos de trabajo evitando así la generación de malas prácticas. Dicho Reglamento fue aprobado por unanimidad previamente por los integrantes del Consejo del Instituto, el 22 de mayo de 2019.

Entre lo que se contempla en dicho reglamento, se limita a 35 el número de alumnos por curso, a fin de brindar capacitación más personalizada; asimismo se establece la base para los criterios de evaluación para la aprobación de cursos y diplomados, centrándose más en la valoración de los conocimientos adquiridos y las herramientas y técnicas utilizadas en la práctica.

Modificación al contenido del Diplomado en MASC

El 22 de mayo se aprobó por el Consejo del IJA, una reforma al contenido académico del Diplomado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos, para que contemplara temas como cultura de paz, inclusión y los perfiles del prestador de servicio. Adicionalmente se incluye un mínimo de 30% de contenidos prácticos, y se fortaleció el contenido del tronco común, a fin de que la especialización en las distintas materias se de principalmente de forma práctica o a través de cursos especializantes.



Escuela de Medios Alternos

Actualmente se está desarrollando la Escuela de Medios Alternos, la cuál estaba prevista en el Reglamento Interno del IJA, y nunca se había conformado. El objetivo es contar con un claustro académico

que pasara por un proceso de selección formal a fin de garantizar la preparación y experiencia de quienes imparten los temas de cursos, talleres y diplomados de manera honorífica. Se está trabajando en las etapas posteriores del proyecto, que incluyen definir la estructura de la escuela, el diseño de contenidos del programa, y por último la implementación propia de la escuela.

Claustro Académico

Con la finalidad de profesionalizar la formación de las y los prestadores de servicio, el pasado 10 de abril se lanzó una convocatoria pública dirigida a las personas interesadas en integrar el Claustro Académico del Instituto, el cual es el grupo de académicos y académicas especializadas en los temas de MASC y de cultura de paz. Los aspirantes a integrar el claustro fueron valorados por el Comité de Valoración del Claustro Académico que se instaló el 23 de abril. De esta manera, el 9 de julio de 2019 quedó formalmente integrado el Claustro Académico, contando con un total de 41 personas especialistas.

Numeralia Capacitación

Diplomados en MASC

En 2019 se realizaron un total de 24 Diplomados en MASC avalados por el Instituto en vinculación con distintas instituciones, tanto público como privadas. En dichos diplomados se capacitaron un total de 718 personas, con la finalidad de formar y profesionalizar a futuros presta-

dores de servicio en MASC. A continuación se enlistan las instituciones con las que se trabajó en la impartición de diplomados:



- Estudio Legal, Mediación y Arbitraje.
- Movimiento 45 y Más A.C.
- Universidad SAMAN.
- CASIMA
- CENCUS
- Ayuntamiento de Tequila
- Secretaría de Seguridad Pública de Campeche.
- Centros y Prestadores de Justicia de México, Asociación de Centros Privados.
- Centro Privado No. 58.

-
- Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Guadalajara.
 - Congreso del Estado de Jalisco.
 - Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco.
 - Ayuntamiento de Guadalajara.
 - Universidad Enrique Díaz de León.
 - Universidad NARO.
 - Ayuntamiento de Zapopan.
 - ITESO.
 - Centro Universitario de los Altos de la Universidad de Guadalajara (CUALTOS).
 - Instituto de Administración Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
 - Centro Universitario del Norte de la Universidad de Guadalajara (CUNORTE).

Charlas introductorias sobre MASC

Durante 2019, se llevaron a cabo 16 charlas introductorias sobre MASC y cultura de paz, dirigidas a estudiantes universitarios, servidores públicos y trabajadores de distintas instituciones públicas y privadas. Un total de 443 personas recibieron dichas charlas, con la finalidad de difundir y sensibilizar a las personas sobre el conocimiento de los MASC y el impacto positivo de dichos mecanismos en una cultura de paz. Las instituciones que solicitaron dichas charlas introductorias fueron las siguientes:

- ITESO.
- Universidad de Especialidades.
- Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Guadalajara.
- Colegio de abogados y abogadas Samuel Fernández Ávila.
- COMUNA.
- Sindicato de servidores y servidoras públicas.
- Bufete Jurídico de la Universidad de Guadalajara.
- Zona de supervisión número 25 de la Secretaría de Educación Jalisco.
- Escuela Bancaria y Comercial.
- Sindicato para Trabajadores del Estado.

Talleres en MASC y Cultura de paz

Por parte del personal del Instituto, se impartieron durante 2019 siete talleres en MASC y cultura de paz, a los que asistieron un total de 282 personas. Tres talleres fueron impartidos en colaboración con el programa “Gestores de paz” del Ayuntamiento de Guadalajara; a dichos talleres acudieron aproximadamente 90 personas.

Se impartió además un taller para el personal de seguridad pública, padrón y licencias, y la procuraduría social del Municipio de Bahía de Banderas en el estado de Nayarit, al que asistieron 80 servidores públicos de dicho municipio.

Se validaron además dos talleres de redacción de acuerdos finales en conjunto con el Estudio legal, mediación y arbitraje, a los que asistieron 16 personas, así como un taller de MASC dirigido a futuros policías de la Comisaría General de Seguridad Pública.

Capacitación Interna

Con el objetivo de profesionalizar el servicio público, durante este año se llevaron a cabo 10 capacitaciones al personal que labora en el Instituto, con las siguientes temáticas: No discriminación y acceso a la igualdad; Lengua de señas mexicanas; Grupos en situación de vulnerabilidad; Estilos de contender en el y para el conflicto. Asimismo, gracias a los recursos del Fideicomiso, se impartieron cinco diplomados en el ITESO:

- 3 Diplomados para facilitadores y facilitadoras en materia penal.
- Diplomado en Justicia para Adolescentes.
- Diplomado en Ejecución Penal.

Diplomado interno en MASC

Como parte del programa de capacitación interna del Instituto, este año se llevó a cabo el primer diplomado gratuito dirigido al personal de todas las áreas del Instituto, contando con la participación de instructores de primer nivel. Uno de los objetivos de la presente gestión es la profesionalización de todos los compañeros a fin de mejorar el

servicio y elevar la formación del personal. Un total de 16 servidores públicos del Instituto concluyeron su diplomado y se les entregaron las constancias respectivas el 14 de noviembre.



Capacitación en materia de Derechos humanos de personas con discapacidad

En seguimiento 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 este año se planteó la meta de que todo el personal recibiera al menos una capacitación en la materia. Acorde a esto, se impartieron dos talleres dirigidos a todo el personal del Instituto. El primero se llevó a cabo el 27 de marzo, con el tema “Cultura de enfoque en la atención y protección de las personas con discapacidad como medida incluyente, desde la perspectiva de

los derechos humanos”. El segundo se llevó a cabo el 10 de octubre, con el tema “Taller grupos vulnerables. La acción inmediata del Estado a garantizar la igualdad y la no discriminación”. En suma, el total de servidores públicos del instituto fueron capacitados en la materia.



CONSTRUCCIÓN DE LA RED DE JUSTICIA ALTERNATIVA EN LA ENTIDAD

Uno de los principales objetivos durante este primer año de la presente administración, fue cumplir el compromiso de tener presencia en todas las regiones de la entidad. Así, después de ocho años de existencia del Instituto, se inauguraron en 2019 las sedes regionales de Cihuatlán y Colotlán, que acercarán los servicios de la justicia alternativa a las regiones costa sur y norte, respectivamente.

Inauguración de sede regional en Cihuatlán

El pasado 14 de junio se inauguró la sede Cihuatlán, con lo que se dará servicio a la Región Costa Sur, brindado el servicio para los municipios de Cihuatlán, La Huerta, Villa Purificación, Casimiro Castillo y Cuatitlán de García Barragán.



Inauguración de sede regional en Colotlán

La sede regional de Colotlán se inauguró el 22 de noviembre, la cuál dará servicio a la Región Norte de la entidad, que abarca los municipios de Colotlán, San Martín de Bolaños, Bolaños, Huejúcar, Huejuquilla el Alto, Mezquitic, Santa María de los Ángeles, Chimaltitán, Totatiche y Villa Guerrero.



A la ceremonia inaugural acudieron el Presidente Municipal de Colotlán, Jorge Alonso Arellano Gándara; el Coordinador de las Unidades Administrativas Regionales (UNIRSE) del Estado, el Ingeniero José Ramón Godoy Pelayo; el Delegado Regional de la Fiscalía del Estado, Licenciado Juan Manuel Murillo Vega, quien acudió en representación del Gobernador del Estado; el Rector del Centro Universitario del Norte de la Universidad de Guadalajara, Maestro Uriel Nuño Gutiérrez; la Presidenta Municipal de Huejúcar, Arcelia Díaz Márquez y los Alcaldes de Totatiche y Santa María de los Ángeles.

Nuevos Módulos de Atención en el AMG

Con la finalidad de acercar cada vez más la justicia alternativa a todos los sectores de la sociedad jalisciense, durante este año se inauguraron dos módulos de atención dentro del Área Metropolitana de Guadalajara. Con estos módulos, suman cinco módulos de atención dentro del AMG, además de las oficinas de la sede central del Instituto.

Módulo en Cámara de Comercio de Guadalajara

Gracias a una alianza estratégica entre la Cámara de Comercio de Guadalajara y el Instituto de Justicia Alternativa, el 15 de noviembre se inauguró un Módulo de Servicios de Mediación y Métodos Alternativos de Solución de Controversias en las oficinas de la Cámara, el cual está abierto a todo público y busca atender de manera gratuita conflictos de tipo civil, mercantil, laboral, familiar y comunitario.

Desde la apertura del Módulo en la Cámara de Comercio se han brindado aproximadamente 30 orientaciones a usuarios interesados en resolver sus conflictos a través de la justicia alternativa, la mayoría interesados por el servicio de convenio preventivo de arrendamiento. Del total de personas orientadas, se han abierto 15 expedientes, de los cuáles, a la fecha, 6 han llegado a convenio final y el resto se encuentran en seguimiento.

Módulo en el Consejo de Cámaras Industriales de Jalisco

El 18 de octubre de 2019 se firmó el convenio con el Consejo de Cámaras Industriales de Jalisco (CCIJ) para difundir los métodos alternos y la cultura de paz en el sector productivo para abrir un módulo del IJA en las instalaciones del CCIJ.



Módulo en Ciudad Judicial

Después de numerosas gestiones, y gracias a la sinergia observada durante este año entre las instituciones que integran el Poder Judicial en el Estado de Jalisco, este año se concretó la apertura de un módulo permanente del Instituto dentro de las instalaciones de Ciudad Judicial. Dicho módulo empezó labores el 2 de enero de 2020, con el objetivo de que las audiencias de conciliación que citen los jueces civiles y familiares sean realizadas por los facilitadores certificados del Poder Judicial. Con esto se espera lograr aumentar la cantidad de asuntos que se resuelven a través de la justicia alternativa, brindando así una justicia eficaz y eficiente a los jaliscienses.



Numeralia Certificación

Al cierre de 2019, Jalisco cuenta con 132 nuevos prestadores de servicio de MASC, sumando así un total de 818 prestadores certificados, de los cuáles 47.3% se encuentran vigentes. En el año, se aplicaron un total de 152 exámenes a aspirantes a obtener su certificación, teniendo una tasa de aprobación de 86.8%. Se implementó la figura de certificación de forma directa, cerrando con 22 prestadores de servicio bajo esta modalidad.

Aspirantes a los que se les aplicó examen de certificación	152
Aspirantes que aprobaron el examen de certificación	132
Total de certificaciones nuevas otorgadas	132
Total de refrendos de certificación otorgadas	84
Total de prestadores con certificación vigente al cierre de año	387

Dirección de Acreditación, Certificación y evaluación

Durante 2019, se acreditaron 37 nuevos centros de justicia alternativa en la entidad, de los cuáles, el 2.8% correspondieron a centros públicos y el 97.2% a centros privados. Asimismo, un total de 46 centros refrendaron su acreditación. Al 31 de diciembre hay 218 centros acreditados en la entidad, de los cuáles el 56.4% se encuentran con su acreditación vigente.

Nuevos centros acreditados	37
<i>Centros públicos</i>	1
<i>Centros privados</i>	36
Refrendo de acreditación	46
<i>Centros públicos</i>	4
<i>Centros privados</i>	42
Total de centros con acreditación vigente al cierre de año	123

Numeralia Visitaduría

A fin de dar cumplimiento a lo que marca la normatividad, se reforzó el área de Visitaduría, y se están realizando por primera vez, visitas ordinarias a centros públicos y privados de la entidad. Durante el año, se realizaron 52 visitas de supervisión ordinaria, y una visita extraordinaria. Asimismo, se realizaron 115 visitas de inspección referente a las solicitudes de acreditación, certificación y cambios de domicilio, de acuerdo a lo que se detalla en la siguiente tabla:

MOTIVO DE LA VISITA	TOTAL
Inspección referente a la Acreditación de Centro Privado y Certificación de Prestador de Servicios	29
Inspección referente a la Acreditación de Centro Público y Certificación de Prestador de Servicios	4
Inspección referente a la Acreditación de Centro Privado	6
Inspección referente de Refrendo de Acreditación de Centro Privado y Certificación de Prestador de Servicios	32
Inspección de Refrendo de Acreditación de Centro Público y Certificación de Prestador de Servicios	2
Inspección de Refrendo para la Acreditación de Centro Privado	6
Inspección de Refrendo para la Acreditación de Centro Público	3
Inspección para la Certificación de Prestador de Servicios en Forma Directa	16
Inspección para cambio de Domicilio de Centro Privado	5
Inspección para la Acreditación de Centro Privado y cambio de Adscripción de Centro	3
Inspección de Cambio de Centro Privado para Prestar los Servicios en Forma Directa	3
Inspección de Refrendo de la Acreditación de Centro Privado de Certificación de Prestador de Servicios y Cambio de Domicilio	3
Inspección de Refrendo de Certificación de Prestador de Servicios y Cambio de Centro Público a Forma Directa	3
Inspección de Refrendo de Certificación de Prestador de Servicios, cambio de domicilio y Acreditación de Centro Privado	1

Convenios de colaboración

Durante 2019, se firmaron 44 convenios de colaboración con distintos organismos públicos y privados. Del total de convenios, el 43.1% fue con organismos públicos y el 56.9% restante con organismos privadas. A continuación se enlistan las instituciones con las que el Instituto firmó convenio:

-
- DIF Tlajomulco de Zúñiga
 - Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.
 - Instituto de Altos Estudios Jurídicos de Jalisco A.C.
 - H. Ayuntamiento de Tuxpan, Jalisco.
 - Comisaría General de Seguridad Pública de Zapopan, Jalisco.
 - Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara
 - H. Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque, Jalisco.
 - Municipio de Guadalajara, Jalisco.
 - H. Ayuntamiento de Tequila, Jalisco.
 - Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco.
 - Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Jalisco (CECyTE).
 - Movimiento 45 y Más A.C.
 - Universidad Nueva Ciencia.
 - H. Ayuntamiento de Tepatlán de Morelos, Jalisco.
 - Colegio de Ingenieros Civiles del estado de Jalisco, A.C.
 - Colegio de Abogados en Mediación y Medios Alternativos del Estado de Jalisco, A.C.
 - Secretaría de Seguridad del Estado de Jalisco.
 - Universidad Enrique Díaz de León.
 - H. Congreso del Estado de Jalisco.
 - Consejo de Cámaras Industriales de Jalisco A.C
 - H. Ayuntamiento de Colotlán, Jalisco.
-

-
- La Paz Comienza con los Niños, A.C.
 - Universidad Interamericana para el Desarrollo.
 - Gobierno del Estado, Secretaría de Seguridad Pública, Derechos Humanos, The Home Depot, CEMEX.
 - Colegio Estatal de Psicólogos de Intervención de Jalisco A.C.
 - H. Ayuntamiento Constitucional de Bahía de Bandera, Estado de Nayarit.
 - Movimiento Asociativo Jalisciense pro Personas con Discapacidad A.C.
 - Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.
 - Consejos de Colegios de Abogados del Estado de Jalisco.
 - Iglesias Gómez y Asociados, S.C.
 - Consejo Estatal de Seguridad Pública del Estado de Jalisco.
 - Centro Mexicano de Justicia Alternativa A.C.
 - H. Ayuntamiento de Puerto Vallarta, Jalisco.
 - Secretaría del Sistema de Asistencia Social del Estado de Jalisco.
 - Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco.
 - H. Ayuntamiento Ixtlahuacán del Río, Jalisco.
 - Federación de Colegios y Asociaciones de Abogados Independientes de Jalisco, A.C.
 - Instituto Superior Vancouver de Tala, Jalisco.
 - Comité de Participación Social del Sistema Municipal Anticorrupción de San Pedro Tlaquepaque, Jalisco.
 - H. Ayuntamiento de Teuchitlán, Jalisco.
 - H. Ayuntamiento de Tala, Jalisco.
 - Instituto de Administración Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, A.C.
-

- Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Guadalajara.
- Centro Universitario de la Ciénega de la Universidad de Guadalajara.

DIFUSIÓN EFECTIVA DE LOS MASC Y LA CULTURA DE LA PAZ

Participación en eventos

Premio por la Paz Jalisco 2019

En el marco el II Foro Global de Cultura de Paz, que se llevó a cabo del 21 al 23 de octubre, el Director General del Instituto, Doctor Guillermo Raúl Zepeda Lecuona fue distinguido con el Premio por la Paz Jalisco 2019, que otorga la Comisión Nacional para la Cultura de Paz (Comnapaz y diversas instituciones públicas y sociales), por su trabajo y legado a la humanidad en cultura de paz.



Entrevistas en medios

El Director General del Instituto de Justicia Alternativa, Doctor Guillermo Raúl Zepeda Lecuona, junto con su equipo de colaboradores han brindado más de 50 entrevistas a medios de comunicación de radio, televisión, periódicos, digitales y especializados para dar a conocer las bondades de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos y Cultura de Paz así como los nuevos módulos y Sedes Regionales. Las entrevistas se han realizado no solo a medios y comunicadores del Área Metropolitana de Guadalajara sino de diversas regiones del Estado, así como de Bahía de Banderas, Nayarit; Manzanillo, Colima, y del Estado de Campeche en donde el IJA ha participado en la difusión y capacitación de los MASC.



Festival Cultural Papirolas

En el mes de mayo, el IJA tuvo presencia en el Festival Cultural Papirolas 2019, evento que tuvo un aforo aproximado de 180 mil personas, y al stand del IJA asistieron aproximadamente 2,500 personas. Dada que la temática del festival este año fueron los animales, se invitó al embajador de la paz del IJA, el artista Álvaro Cuevas, a que exhibieran dos esculturas de animales. En el acondicionamiento del stand también participaron los niños artistas, Valentino Lasso y Simoneé Cruz, quienes fueron elegidos como embajadores de la paz del IJA.

Durante los días que duró el festival, nuestros embajadores de la paz se dedicaron a pintar un mural que sirvió de fondo para el stand. Personal del IJA estuvo recibiendo a las y los niños, a quienes se les presentaba una caricatura para fomentar la cultura de la paz, a la vez que a las personas adultas se les explicaba la naturaleza y los impactos positivos de la justicia alternativa a través de los MASC.



Además, en dicho evento se llevó a cabo la Conferencia “Diálogo por la Paz”, impartida por el director del Instituto, Dr. Guillermo Zepeda, a la que acudieron aproximadamente 250 personas. En dicho evento también participaron los embajadores de la paz, Álvaro Cuevas, Simoneé Cruz y Valentino Lasso.

Como parte del Festival de Papirolas Regional, el Instituto participó a través del área de difusión, teniendo presencia en los municipios de Autlán de Navarro, Ocotlán, La Barca, Atotonilco y Colotlán, durante los meses de octubre y noviembre. Durante el festival, se impartieron un conjunto de conferencias, tituladas “Construyendo la paz”, las cuáles se conformaron de la siguiente manera:





- 4 conferencias en el municipio de Autlán de Navarro, con una asistencia de 1,100 personas.
- 4 conferencias en el municipio de Ocotlán, con una asistencia de 1,000 personas.
- 2 conferencias en el municipio de La Barca, con una asistencia de 500 personas.
- 2 conferencias en el municipio de Atotonilco, con una asistencia de 400 personas.
- 3 conferencias en el municipio de Colotlán, con una asistencia de 300 personas.

Además de las conferencias, se desarrollaron talleres de cultura de paz en los municipios de Autlán de Navarro, Ocotlán y Colotlán, denominados “La paloma de la paz”, con el objetivo de sensibilizar a

las niñas, niños y adolescentes en el tema de la cultura de la paz, a los que asistieron aproximadamente 600 niños y niñas distribuidos de la siguiente manera:

- Municipio de Autlán de Navarro: 160 niños y niñas.
- Municipio de Ocotlán: 140 niños y niñas.
- Municipio de Colotlán: 350 niños y niñas.

Cabe mencionar que gracias a las gestiones de la Dirección de Capacitación y Difusión, el Comité de Papirolas decidió asignar el tema de la cultura de paz, como eje del festival a llevarse a cabo en el 2020, lo que supone un gran logro a fin de que cada vez se acerque más a la sociedad jalisciense dicho tema.





Primera Semana de la Mediación

La Primera Semana de la Mediación se realizó del 4 al 8 de noviembre en el Auditorio de la Ciudad Judicial del Estado y en ella participaron como expositores Magistrados, Jueces, Centros Públicos y Privados de MASC, mediadores, especialistas de Justicia Alternativa y directivos del IJA.



Se llevaron a cabo 6 conferencias magistrales y una mesa de diálogo con mediadores privados, en las que se contó con la presencia de aproximadamente 585 asistentes, entre los que se distinguieron magistrados, jueces, prestadores de servicios de métodos alternos de solución de conflictos, colegios de profesionistas, abogados litigantes, estudiantes y público en general. También se realizó una exposición de documentos históricos y venta de libros especializados.

Durante el evento, se brindó orientación a 738 ciudadanos que acudieron a Ciudad Judicial al seguimiento de sus procedimientos judiciales. Se brindaron los servicios de justicia alternativa, y por parte de los jueces se remitieron un total de 41 asuntos, de los que se derivaron 9 convenios, se concluyeron 22 y se encuentran en proceso 10 asuntos.

Durante la clausura del evento, se otorgó el “Reconocimiento IJA 2019” a varias personalidades que se han destacado por apoyar, impulsar y difundir la justicia Alternativa y los MASC en Jalisco, y por ser aliados en la cultura de la paz.



Primera Semana de la Mediación





Feria Internacional del Libro

En el marco de la Feria, el Director General del Instituto participó como moderador, en el panel magistral titulado “Construyendo desde la comunidad la cultura de paz”, el cual estuvo integrado por el Doctor Héctor Alejandro Valle López, reconocido formador de facilitadores a nivel nacional; la Doctora Paula María García Villegas Sánchez Cordero, quien es Magistrada el Tercer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito de la Ciudad de México; y el Maestro Santiago Ignacio Quiroz Villareal, quien es Director del Centro de Medios Alternos de Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado de Coahuila. Dicho panel se llevó a cabo el 6 de diciembre en el Salón Agustín Yañez del Centro de Exposiciones de la FIL y contó con aproximadamente 200 visitantes.



En el marco de la FIL, se firmó también un convenio de colaboración con el International Education for Peace Institute – Canadá y Educación para la Paz EPP México. El International Education for Peace Institute tiene experiencia en procesos de paz en Bosnia Herzegovina y en México en materia de combate a la violencia escolar. Con la firma de

este convenio, por primera vez el Instituto podrá emitir una certificación internacional en temas de educación para la paz.



Vinculación institucional con organismos

Escuelas con estrella- Zapopan

En el marco del programa “Escuelas con estrella” del Ayuntamiento de Zapopan, y en colaboración con la Dirección de Ciudad de los Niños y Niñas del ayuntamiento, se diseñó una intervención en la Escuela Primaria Urbana 1214 José María Arreola, localizada en la Colonia Arenales Tapatíos. El pasado 11 de diciembre arrancó el proyecto “Constructores de Paz” en dicho plantel, con el objetivo de brindar herramientas para la solución pacífica de conflictos a través de actividades lúdicas y la creación de un Consejo Escolar que fomente la paz y el diálogo; asimismo, se firmó un convenio con el Gobierno Municipal de Zapopan.

En primer lugar se elaboró un diagnóstico con base en 140 cuestionarios aplicados a la comunidad estudiantil, integrada por el alumnado, el profesorado, así como padres y madres de familia. Posteriormente se llevó a cabo la intervención, brindando talleres de cultura de paz a cada uno de los grupos de la primaria, así como talleres de MASC y cultura de paz dirigidos a los padres y madres de familia.

En este sentido, se formaron constructores y constructoras de paz en la primaria, a través de la generación de compromisos para hacer de sus salones y su escuela un espacio de paz. En total, se atendieron 12 grupos, con un total de 420 alumnos y alumnas. En lo que respecta a padres y madres de familia, se ha tenido una participación de aproximadamente 70 personas en los talleres.

Tonalá, municipio rumbo a la paz

Durante este año, el Instituto ha participado en las Mesas de Gobernanza y Paz en el Municipio de Tonalá, donde convergen las siguientes instituciones: Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana del Estado de Jalisco, el Ayuntamiento de Tonalá, la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Jalisco, la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco, el ITESO, la Universidad de Guadalajara, la Dirección de Justicia Municipal de Tonalá, representantes del sector empresarial y Organizaciones de la Sociedad Civil, como son el Instituto Republicano Internacional, la Fundación Educo, y el embajador de la paz, el escultor Álvaro Cuevas.



Derivado de estas mesas, en el mes de julio, se firmó el pacto social “Tonalá, municipio rumbo a la paz”, proyecto en el que colaboran distintas instancias de gobierno, sector empresarial, academia y miembros de la sociedad civil.

El Instituto ha colaborado de forma especial en el proyecto estratégico “Educación en la paz”, y de forma específica en el proyecto denominado “Construcción de paz en la comunidad de San Gaspar”, el cual tiene como objetivo coadyuvar a la construcción y el mantenimiento de la paz en dicha comunidad. El proyecto contempla tres estrategias:

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

Como parte del proyecto, el Instituto, a través de la Dirección de Capacitación y Difusión elaboró un diagnóstico en la Escuela Secundaria Técnica Número 171, a fin de detectar los principales conflictos y necesidades, y diseñar así, el contenido específico de los talleres a realizarse. Como parte de esta labor, se aplicaron 455 cuestionarios, dirigidos al alumnado, profesorado, así como padres y madres de familia.

Asimismo, se diseñó la metodología para realizar un diagnóstico participativo en la comunidad de San Gaspar; para dicho diagnóstico se ha contado con la participación de personas adultas, jóvenes y niños y niñas de la comunidad.

Comisaría General de Seguridad Pública de Zapopan

Durante este año se implementó el proyecto “Fortalecimiento de las policías locales en el enfoque comunitario” en conjunto con la Comisaría General de Seguridad Pública de Zapopan. En primer lugar se elaboró un diagnóstico con información proporcionada por el C5 del Municipio de Zapopan. Con base en el diagnóstico, se tomó la decisión de realizar la intervención en el polígono de Valle de los Molinos, en

donde personal de la Dirección de Capacitación y Difusión impartió el taller denominado “El papel del policía como facilitador de MASC”, en el que participaron 195 policías, de los cuales 62 pertenecen al polígono Valle de los Molinos.



Adicionalmente, en septiembre se llevó a cabo una mesa de sensibilización dirigida a altos y medios mandos de la Comisaría, con el objetivo de que conocieran el proyecto y sensibilizarlos sobre el tema de contención de conflictos, implementación de MASC y cultura de paz. En dicha mesa se sensibilizaron aproximadamente a 35 policías.



Secretaría de Seguridad de Campeche

Del 21 de octubre al 4 de diciembre de 2019, se impartió el diplomado de Métodos Alternos de Solución de Conflictos en Ciudad del Carmen, Campeche; donde participaron 38 alumnos de distintas instituciones como son: el Consejo Estatal de Seguridad Pública del Estado de Campeche, la Fiscalía General del Estado de Campeche, la Dirección de Prevención del Delito del Estado de Campeche, la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Campeche y de la Universidad Autónoma de Ciudad del Carmen (UNACAR). La capacitación abarcó temas como son, la conflictología, justicia restaurativa y mediación, cultura de paz, entre otros.

El diplomado fue resultado del convenio firmado en junio de 2019 entre el Instituto y el Consejo de Seguridad Pública del estado de Campeche para sensibilizar y capacitar al personal de seguridad pública en Métodos Alternos de Solución de Conflictos y Cultura de la Paz.

Comunicación institucional y Difusión a través de Redes sociales y Medios

Sin un presupuesto asignado para actividades de comunicación institucional y recurriendo a estrategias creativas se logró aumentar hasta en 2,177% el alcance de las publicaciones realizadas a través de las redes sociales del IJA, principalmente Facebook, todo esto sin invertir en promoción en dicha red social.

Asimismo, con nuevos materiales informativos y de orientación a la ciudadanía entre febrero y julio, las visitas directas a la página web del IJA crecieron 427% pasando de 380 a 2,006 visitas mensuales. En el sitio web se agregó contenido audiovisual para dar a conocer las bondades de la justicia alternativa apoyado por intérpretes de lengua de señas mexicanas con el fin de generar contenidos incluyentes.

La Coordinación de Medios del Instituto como encargada de la comunicación virtual con la sociedad ha realizado un importante esfuerzo este año para mejorar la comunicación con los usuarios a través de las redes sociales. se ha realizado una cobertura total de las principales actividades de las distintas áreas del instituto. Actualmente

se realiza un promedio de 3 publicaciones diarias en redes sociales con la finalidad de difundir a la sociedad las actividades propias del Instituto, y anteriormente se realizaba una a la semana en promedio.

Se triplicaron las atenciones al público a través de redes sociales, pasando de 4 consultas semanales en promedio en el mes de febrero, a 12 consultas semanales a julio, las cuales aumentaron en la recta final del 2019 al tener hasta 20 interacciones o consultas virtuales en un solo día.

En los meses de julio y agosto se realizó una campaña institucional a través de redes sociales sobre los valores de la justicia alternativa y las funciones del IJA. La campaña no representó un costo adicional ya que se realizó con la persona y los recursos técnicos disponibles en la Coordinación de Medios. Además, se mejoró significativamente el tiempo de respuesta a usuarios vía redes sociales, de más de un día que estaba en febrero a una hora en promedio en noviembre, prestando actualmente la atención los siete días de la semana mientras que anteriormente era solo en los días hábiles.

Asimismo, se lograron más de 50 espacios en medios de comunicación digitales y tradicionales –notas, entrevistas, asesorías, orientaciones y post en redes– en los que se difundieron los servicios que ofrece el IJA y los principios de los Métodos Alternos, reconociendo, sin embargo, que se necesita dar un mayor impulso con su respectivo respaldo

presupuestal a la difusión para que cada vez se conozcan más las bondades de la justicia alternativa y la Cultura de Paz y sea cada vez mayor el número de personas usuarias de los MASC.

Relaciones públicas

En 2019 se cumplió la meta de tender puentes de comunicación con sectores sociales e instituciones con las que no se tenía comunicación ni colaboración por parte del IJA. Así, se lograron alianzas estratégicas con organismos importantes de la sociedad jalisciense como la Cámara de Comercio de Guadalajara y el Consejo de Cámaras Industriales de Jalisco -con los que se concretaron también convenios y se acordó la apertura de sendos módulos del IJA en las instalaciones gremiales-; se abrieron canales de comunicación con el Consejo Agroalimentario de Jalisco (CAJ), el Consejo Mexicano de Comercio Exterior de Occidente (COMCE) y con Coparmex Jalisco, entre otras instituciones del sector productivo, social y educativo. También ésta área fue determinante para concretar el anhelado proyecto de obtener un espacio en Ciudad Judicial para instalar un nuevo módulo del IJA en dichas instalaciones con lo que se mejorará y aumentará la atención a la población usuaria.

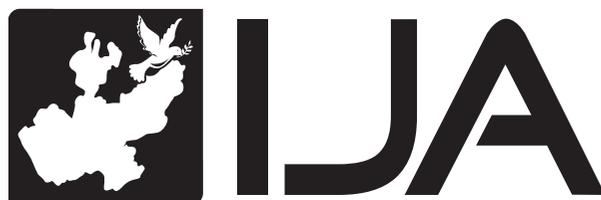


GOBIERNO DE JALISCO
PODER JUDICIAL

INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA
DEL ESTADO DE JALISCO



El Director General del Instituto de Justicia Alternativa con su equipo directivo



GOBIERNO DE JALISCO
PODER JUDICIAL

INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA
DEL ESTADO DE JALISCO

Se terminó de imprimir en enero 2019
en los Talleres Gráficos de
Prometeo Editores, S.A de C.V.
Libertad 1457, Col. América,
C.P. 44160, Guadalajara, Jalisco

La edición de 30 ejemplares
Impreso en México / *Printed in Mexico*



GOBIERNO DE JALISCO
PODER JUDICIAL

INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA
DEL ESTADO DE JALISCO
