

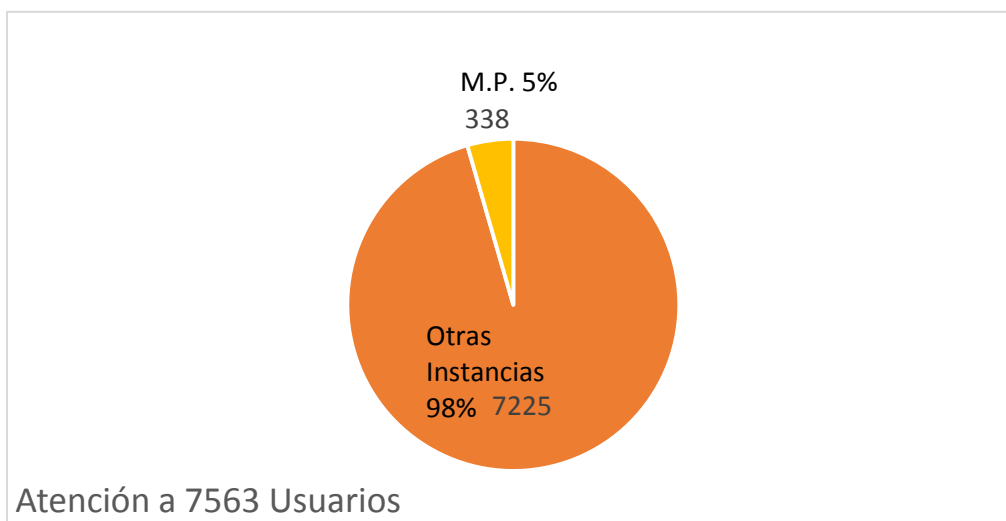
**PERSONAL DEL CENTRO DE JUSTICIA ADSCRITOS A
LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANA CONTINUAN DANDO
RESULTADOS POSITIVOS
(MAC)**

“La Fiscalía General otorga un servicio que agiliza la atención ciudadana a través de un servicio eficiente de orientación que ofrece personal del Centro de Justicia Alternativa”

La necesidad de mejorar el funcionamiento de la Administración Pública, adquiere preponderancia cuando se refiere a la labor de procurar justicia, al tratarse de la protección, defensa y preservación de bienes jurídicos de especial relevancia, como pueden ser entre otros, la libertad, la seguridad o el patrimonio, es por ello que el Estado debe organizarse de tal forma que la protección de esos derechos se vea materializada.

La Fiscalía General del Estado, encaminada a lograr mejores resultados en este rubro y maximizar los recursos humanos ha implementado el área de atención ciudadana que es llevada a cabo por personal del Centro de Justicia Alternativa teniendo como objetivos, la atención ágil, eficaz, de calidad y calidez, encaminados a responder de manera inmediata y adecuada las denuncias ciudadanas, así como brindar un servicio eficiente de orientación o canalización ante las áreas o instancias competentes, atendiendo del 01 de enero al mes de Mayo del año en curso a **7,225 ciudadanos**, de los cuales el **95%** se canalizó a otras instancias para resolver su problemática y el **5%** ingreso ante el Ministerio Público a iniciar su carpeta de investigación correspondiente.

El objetivo principal es optimizar el proceso de atención de primer contacto en diversos trámites y servicios, dotando de una mayor agilidad, circunstancia que se traduce en la reducción de tiempos y ampliación de beneficios para los usuarios. Incrementando a su vez la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos desde el primer momento, evitando así un mayor desgaste al ciudadano, para lo cual el Fiscal General instruyó mediante la Circular 002.2013, a todos los Fiscales para que, de manera inmediata, brinden la intervención al Centro de Justicia Alternativa en los casos que proceda la aplicación de la mediación, conciliación o juntas restaurativas como mecanismo alternativo de solución.

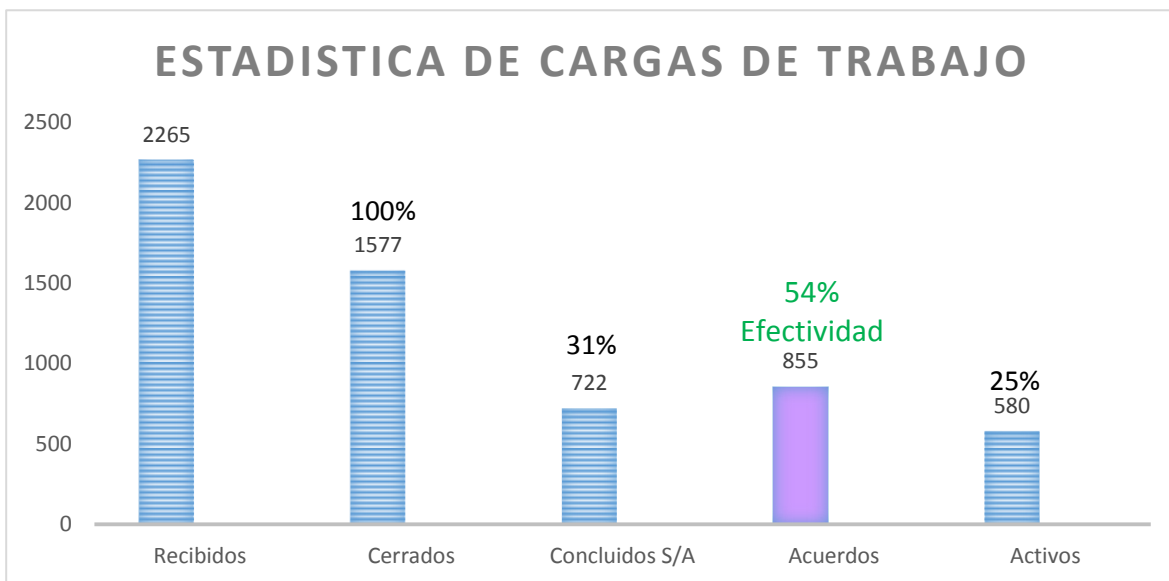


LA FISCALÍA GENERAL PROMUEVE LA CULTURA DE LA PAZ A TRAVÉS DE JUSTICIA ALTERNATIVA

POR CADA ACUERDO QUE SURGE EN EL CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA, SE LOGRA LA SATISFACCIÓN DE LA VÍCTIMA, QUE ES LA REPARACIÓN DEL DAÑO Y EL RESPETO DEL IMPUTADO, EVITANDO UN PROCESO PENAL QUE PUEDE SER PROLONGADO.

Desde la implementación del nuevo sistema de justicia penal en el Estado, se estableció la aplicación de los mecanismos alternos de solución de conflictos mediante la negociación, conciliación y mediación, creándose el Centro de Justicia Alternativa en Materia Penal dependiente de la Fiscalía General del Estado y a siete años de su creación ha dado resultados positivos para la ciudadanía de la Entidad.

Como parámetros de lo anterior se menciona una muestra de Enero a Mayo del presente año, el personal del Centro de Justicia Alternativa, como se muestra en la gráfica, ha **iniciado 2,265 asuntos** y generando **4,308 citatorios**, los cuales fueron entregados por el personal de notificadores del Centro de Justicia Alternativa a las partes involucradas en los expedientes, dando como resultado que mediante los procesos alternos de solución de conflictos en materia penal, se logren suscribir acuerdos reparatorios, donde **855 víctimas** obtuvieron la reparación del daño material y/o moral que buscaban y pudieron ser testigos reales de la agilidad y sencillez de los procesos de la justicia alternativa, recuperando la confianza en las instituciones gubernamentales.



Cabe hacer mención que se tiene programado alcanzar en este año un 60% de efectividad del personal del Centro de Justicia Alternativa para llegar a suscribir los acuerdos reparatorios, ponderando así la solución de controversias mediante la Justicia Alternativa.

Ahora bien, es importante medir la **efectividad de los procesos alternativos** que se realizan en el Centro de Justicia Alternativa que también es medible gracias al área de seguimiento con el que se cuenta en el CJA, y que corresponde en este período de enero a mayo del presente año a un **98% positivo**, es decir, de **855 acuerdos reparatorios** sólo **16** de estos no se han cumplido, cabe mencionar que dichos acuerdos reparatorios han constituido una verdadera solución para las víctimas y se han cumplido con niveles de éxito y satisfacción de ambas partes; en los cuales no siempre consisten en la entrega de sumas de dinero, sino mediante la adopción de conductas como el respeto entre los que participan.



De dichos acuerdos reparatorios se ha logrado recuperar en favor de las víctimas que han participado la cantidad de **\$782,874.75** por concepto de reparación del daño que sufrieron por las consecuencias del delito.

Siguiendo con la dinámica de agilizar los trámites de algunas carpetas de investigación para que se concluyan, se han realizado **79 acuerdos de no ejercicio de la acción penal** por el agente del Ministerio Público adscrito a la Dirección General del Centro de Justicia Alternativa, con estos resultados se puede ver que *la función del Centro de Justicia Alternativa se avoca a la atención ágil, cálida, sensible y transparente a la ciudadanía* y que los mismos resultados van a la alza buscando que la aplicación de los mecanismos alternos que proporciona el Centro de Justicia Alternativa sea la premisa mayor en el Sistema de Justicia Penal Acusatorio.

JUSTICIA ALTERNATIVA, DENTRO DE LA ESPECIALIZACIÓN

“Preocupados por la Sensibilización del Personal que atiende a la Ciudadanía”.

La capacitación como un medio sustantivo en la profesionalización del personal de la Fiscalía General del Estado, ha sido un detonante estratégico en nuestra ciudadanía para cambiar la perspectiva hacia nuestra institución, es por ello que como parte de las acciones en las que hemos sumado nuestros compromisos interinstitucionales e institucionales se han capacitado en su totalidad a los Facilitadores de Justicia Alternativa en los siguientes temas:

- 1.- Equidad de Género 25 facilitadores,
- 2.- Protocolo de actuación para quienes imparten Justicia en caso de que involucren la orientación sexual o la identidad de Género 9 facilitadores,
- 3.- Programa de Redes regionales de Atención a mujeres en situación de violencia de género zona centro y oriente 12 Facilitadores,
- 4.- Formación de facilitadores para Solución Pacífica De Conflictos En La Familia Del Modelo Red DIF 25 Facilitadores,
- 5.- Taller de Litigación Oral dirigido a facilitadores y administrativos en zona metropolitana, oriente y zona sur poniente 20 Facilitadores,
- 6.- Formación de Multiplicadores En Solución Pacífica De Conflictos En La Familia Como Parte Del Sistema DIF Morelos, 11 Facilitadores,
- 7.- Capacitación virtual bases del Nuevo Sistema de Justicia Penal 10 facilitadores,
- 8.- Taller de Reingeniería de Vida abordando temas de objetividad emocional en los procesos de mediación, programación neurolingüística y trabajo de emociones; 40 facilitadores,

Es así como construimos mediante estas acciones, la plataforma y las herramientas que permitan generar cambios evidentes, profesionalizar a los facilitadores del Centro de Justicia Alternativa, elevando y potencializando las habilidades y técnicas en su quehacer institucional, siendo congruentes con los objetivos de la Fiscalía General.



“El Centro de Justicia Alternativa

Como multiplicador de una Cultura de Paz”

Hoy por hoy generamos más credibilidad en las instituciones ante la sociedad, ya que a través del personal del Centro de Justicia Alternativa, difundimos y educamos a la población para insertar en nuestra sociedad la cultura de la paz; mediante cursos de capacitación a los Municipios de nuestro Estado, donde participan todos aquellos servidores públicos que tienen contacto con la problemática de la sociedad, transmitiendo los conocimientos, técnicas y herramientas para realizar sus acciones de una manera más efectiva en la solución a conflictos no penales ya que a través de una atención basada en sensibilización y la utilización de la conciliación estaríamos ante la prevención de consecuencias delictivas, es por eso que se creó el ***“Curso Taller Conciliación Municipal”***



“Curso Taller Conciliación Municipal”

Impartiéndose durante este año en los Municipios de Ciudad Ayala, Jiutepec, Jojutla y Tlaquiltenango de nuestra entidad.

El objetivo formar Constructores de Paz, que fomenten y divulguen el diálogo en sus comunidades como una forma pacífica de solucionar conflictos, la meta es lograr que en cada uno de los treinta y tres municipios, y en las comunidades que los conforman, exista la figura del Conciliador Municipal, apegándose a la Justicia Restaurativa.



A

De igual manera dentro de las obligaciones del Centro de Justicia Alternativa es la de llevar a cabo trabajos de difusión, lo cual nos permite el contacto directo con la población promoviendo una cultura de diálogo y solución de conflictos mediante la mediación, conciliación y juntas restaurativas y que sean éstas la primera opción de la población para resolver su controversia penal, siempre y cuando sea procedente de acuerdo a la normatividad establecida.



No conformes con todas las actividades que viene realizando el Centro de Justicia Alternativa, en el mes de mayo se ha implementado el proyecto de revisión de Carpetas de Investigación de las unidades Foráneas de la Zona Metropolitana, donde resalta que de un aproximado de 5,000 carpetas de investigación serán depuradas por personal del Centro de Justicia alternativa, en coordinación con los agentes del Ministerio Público, para captar todas aquellas que sean susceptibles de ser resueltas a través de la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y dejar todas aquellas que requieran la atención especial de los ministerios públicos de acuerdo a la relevancia social.

De igual manera y con la finalidad de coadyuvar con los Agentes del Ministerio Público de la Zona Metropolitana se han adscrito a dos Facilitadores que atenderán de manera pronta las Fiscalías de Hechos de Transito, Diversos y Patrimoniales, para que en coordinación efectiva se agilicen todas aquellas carpetas que requieran de la intervención ágil del Centro de Justicia Alternativa.

