

Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo, que dice: Poder Judicial del Estado de México.

C I R C U L A R N O. 80/2023

Toluca de Lerdo, México, a 24 de octubre de 2023.

ACUERDO DEL PLENO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO DEL DIECISÉIS DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTITRÉS, POR EL QUE SE EMITEN LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS CENTROS DE CONVIVENCIA FAMILIAR: PROTOCOLO PARA EL TRABAJO COLABORATIVO DE LOS PERITOS EN PSICOLOGÍA CON LOS CENTROS DE CONVIVENCIA FAMILIAR, EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA NEGATIVA DE CONVIVENCIA Y EL PROTOCOLO DE CONVIVENCIA ELECTRÓNICA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO.

C O N S I D E R A N D O

- I. El Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del estado de México, es un cuerpo deliberativo responsable de la administración, vigilancia y disciplina del Poder Judicial, en términos de lo dispuesto por los artículos 106 y 109, párrafo segundo, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 101, 105 y 106 fracciones I y II, de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México, cuenta con la prerrogativa y obligación de emitir acuerdos generales que considere necesarios para llevar a cabo el ejercicio de sus atribuciones.
- II. El Plan Estratégico 2020-2025 del Poder Judicial del Estado de México, establece como visión ser el Poder Judicial con mayor credibilidad, confianza y reconocimiento social a través de la excelencia en la impartición de justicia y la constante innovación, en un marco de humanismo y bienestar de sus colaboradores judiciales.

Asimismo, en su eje rector IV "Modernización Institucional" establece como una de sus metas, aplicar normas que den mayor eficacia y eficiencia a la administración de los recursos institucionales.

- III. El párrafo noveno del artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece: *"En todas las decisiones y actuaciones del Estado se velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos. Los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral. Este principio deberá guiar el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas dirigidas a la niñez"*.

Aunado a que la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en sus artículos 1 fracciones I y II, 6 fracción VII, 13 fracciones II, XIV y XV, 64, 71, 72, 73 y 74, reconoce a la infancia como titular de sus derechos con capacidad de goce, con el derecho de expresar libremente su opinión y recibir información, ser escuchados y tomados en cuenta principalmente en los asuntos de su interés.

Por su parte, las autoridades están obligadas a implementar los mecanismos que garanticen la participación permanente de la niñez en las decisiones que se tomen en todos los ámbitos, incluyendo el familiar.

- IV. El artículo 79 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México, publicada el Jueves 6 de octubre de 2022 en el Periódico oficial "Gaceta de Gobierno" dispone: *"El Centro de Convivencias Familiar es un órgano desconcentrado del Consejo que tiene por objeto facilitar el desarrollo de las convivencias familiares entre ascendientes no custodios y sus descendientes, en aquellos casos en que a juicio de los órganos jurisdiccionales, o por convenio suscrito ante el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Estado de México no puedan realizarse de manera libre porque se considera se pone en peligro el interés superior de la infancia, niñez y adolescencia, a efecto de generar lazos de identidad y confianza entre los mismos, y desarrollar la ejecución de talleres psicoeducativos, coadyuvando al sano desarrollo psicoemocional de los involucrados en la controversia"*.

- V. Los Centros de Convivencia Familiar son creados para apoyar a las familias a restablecer y/o mantener los lazos de unidad, identidad, apego, confianza y afecto entre ascendientes no custodios y sus descendientes, procurando en todo momento el interés superior de niñas, niños o adolescentes.
- VI. El Poder Judicial del estado de México, constantemente trabaja e innova en la aplicación de nuevas estrategias que buscan cambios encaminados a mejorar las condiciones de vida de las personas que enfrentan una controversia o proceso, particularmente para la solución de conflictos en el orden familiar y derivado de la alta conflictividad de las familias en sus procesos judiciales y ante las condiciones emocionalmente poco favorables en procesos familiares, que se vuelven de alta conflictividad y donde niñas, niños y adolescentes se encuentran vulnerables de sufrir alteraciones en el desarrollo biopsicosocial, se advirtió la necesidad de crear protocolos que favorezcan sobre todo al interés superior de niñas, niños y adolescentes.
- VII. Es relevante señalar que el protocolo de actuación tiene la finalidad de establecer un trabajo colaborativo entre los Centros de Convivencia Familiar y la Coordinación de Servicios Periciales, tal como se regula en el Reglamento de los Centros de Convivencia Familiar, y con ello lograr un fortalecimiento de los dictámenes periciales en psicología del Poder Judicial del Estado de México, beneficiando a un gran número de familias que se encuentran en procedimientos judiciales.
- VIII. Por otro lado, el protocolo de actuación ante la negativa de convivencia tiene como objetivo regular la intervención profesional y definida de las y los especialistas para la realización de las convivencias supervisadas o de tránsito, en aquellos casos que las niñas, niños o adolescentes se nieguen a participar en el proceso de convivencia, quedando establecida como meta principal, la procuración y cuidado de las familias mexiquenses, haciendo prevalecer el interés superior de la niñez y de los adolescentes, que son parte de procedimientos judiciales.
- IX. Finalmente, resaltar que la prioridad del Poder Judicial del Estado de México, de fomentar, y fortalecer los vínculos afectivos que unen a los ascendientes con sus hijas o hijos, sin importar la distancia o las circunstancias, crea el protocolo de convivencia electrónica, para el desarrollo de convivencias supervisadas, a través de las Tecnologías de la Información.

En consecuencia, con fundamento en los artículos 106 y 109 segundo párrafo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, 101 y 106 fracciones I y II de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado, se emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO. Se emiten los protocolos de actuación para el desarrollo de las actividades de los Centros de Convivencia Familiar: protocolo para el trabajo colaborativo de los peritos en psicología con los Centros de Convivencia Familiar, el protocolo de actuación ante la negativa de convivencia y el protocolo de convivencia electrónica del Poder Judicial del Estado de México (Anexo 1, 2 y 3).

SEGUNDO. Se instruye a la Dirección General del Centro de Convivencia Familiar implementar los Protocolos enunciados en los resolutivos anteriores, a partir de la publicación del presente Acuerdo.

TERCERO. Por tratarse de un acuerdo de interés general, publíquese en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México; y en la página de internet del Poder Judicial del Estado de México.

Así, por unanimidad de votos, lo acordó el Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México y firman al calce el Presidente y la Secretaria General de Acuerdos, que da fe.

ATENTAMENTE.- El Presidente del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México.- Mgd. Dr. Ricardo Alfredo Sodi Cuellar.- Rúbrica.- La Secretaria General de Acuerdos del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México.- Jueza M. en C. P. Fabiola Catalina Aparicio Perales.- Rúbrica.



1 PRESENTACIÓN

Los peritos en psicología del Poder Judicial del Estado de México tienen una participación constante, relevante y significativa dentro del ámbito judicial, ello atendiendo a que los dictámenes periciales contribuyen de forma significativa para la determinación de hechos en los procesos judiciales, gracias a sus conocimientos científicos y técnicos complementarios al Juezador, por lo que su dictamen, en algunos procesos en particular es de vital importancia para la toma de decisiones judiciales. Por ello, fortalecer los mismos, es una responsabilidad institucional y atendiendo a la facultad de los peritos de ingresar a los Centros de Convivencia Familiar, este instrumento jurídico indubitablemente se constituye en una herramienta más para la ejecución del trabajo pericial.

La prueba pericial en psicología es un medio de prueba importante, cuya trascendencia en una resolución judicial es altamente valorada, es por ello que el profesionalismo con el que se debe desarrollar el dictamen pericial es esencial en un procedimiento judicial. Ahora bien, por lo que respecta a la evaluación psicológica, es un proceso complejo en el que se hace uso de herramientas para dar respuesta al objetivo planteado, entre estas se encuentran las entrevistas, dinámicas de observación y pruebas psicológicas.

A manera de ejemplo, las pruebas psicológicas pueden ser de tipo proyectivo o psicométricas que, en una de sus variantes, adoptan la forma de cuestionarios de autoinforme y brindan el panorama de cómo es la persona en la variable o dimensión psicológica que se pretende medir.

Ante el panorama al cual nos enfrentamos, resulta necesario buscar nuevas alternativas de trabajo que permitan desarrollar actividades esenciales en función a la labor pericial que permitan el fortalecimiento de los dictámenes periciales que serán valorados por los órganos jurisdiccionales. Por consiguiente, se considera que son los Centros de Convivencia Familiar los cuales a través de su labor diaria pueden proporcionar elementos trascendentales para obtener información de alto valor para el dictamen pericial o bien, sus espacios especializados pueden contener elementos que permitan un mejor desarrollo en una valoración.

Es por ello, que se desahó el presente protocolo de actuación con la finalidad de establecer un trabajo colaborativo entre los Centros de Convivencia Familiar y la Coordinación de Servicios Periciales, tal como se regula en el reglamento de los Centros de Convivencia Familiar, y con el fin de lograr el fortalecimiento de los dictámenes

periciales en psicología del Poder Judicial del Estado de México, beneficiando a un gran número de familias que se encuentran en procedimientos judiciales.

- 2 MARCO JURÍDICO**
- 2.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 - 2.2 Convención sobre los Derechos del Niño UNICEF.
 - 2.3 Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
 - 2.4 Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México.
 - 2.5 Código Civil del Estado de México.
 - 2.6 Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.
 - 2.7 Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México.
 - 2.8 Reglamento de los Centros de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de México.
 - 2.9 Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura del Estado de México.
 - 2.10 Manual General de Organización del Poder Judicial del Estado de México.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Ascendiente Custodio: Progenitor o persona que le asiste tal derecho civil, encargado de hacer legal al menor al Centro para la convivencia asistida, así como para recogerlo. (Artículo 2 del Reglamento de los Centros de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de México)

Ascendiente No Custodio o Conviviente: Progenitor o persona que le asiste tal derecho civil, que acude a la convivencia asistida con su descendiente. (Artículo 2 del Reglamento de los Centros de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de México)

Base de información: Refiere al cuerpo de datos—expedientes, informes, referencias bibliográficas, manuales, reportes de campo— del que dispone el perito como referencia del caso particular o como marcos teóricos y técnicos aplicables en el mismo, para desahó el proceso de valoración psicológica.

Centro: Unidad administrativa dependiente del Consejo de la Judicatura del Estado de México y de la Secretaría General de Asuntos, que ofrece un espacio neutral y protegido donde se coordina a que se lleven a cabo las convivencias familiares, procurando el bienestar del menor y de su núcleo familiar.

Dictamen pericial: Documento técnico mediante el que los peritos presentan las conclusiones de la evaluación psicológica realizada a niñas, niños, adolescentes y custodios, ordenada por un juez o magistrado.

Especialista: Profesional en Psicología o áreas afines que facilita, apoya, propicia y supervisa el desarrollo de las convivencias familiares en cualquiera de sus modalidades, siendo responsable de informar al titular del Centro los avances y la manera en que se ha llevado a cabo la convivencia.

Ejercicio pericial: Es la valoración que genera una persona acreditada como experta en un campo disciplinario específico y que, mediante la aplicación de los métodos y técnicas correspondientes, aporta la valoración de un fenómeno a través de dictámenes no vinculantes orientados a aportar información objetiva y neutral que coadyuva en la toma de decisiones jurisdiccionales.

Menor o descendiente: Niña, niño o adolescente a quien le asiste el derecho de convivencia con el ascendiente no custodio o conviviente. (Artículo 2 del Reglamento de los Centros de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de México)

Perito psicológico: Auxiliars de la administración de justicia que, en su carácter de profesionales de la psicología y siendo agilo para la evaluación de la conducta de niñas, niños, adolescentes y ascendientes, aporta un testimonio experto relacionado con las dinámicas de convivencia entre niñas, niños, adolescentes y custodios, en el marco de las controversias del orden familiar de las que conocen los jueces y magistrados del Poder Judicial del Estado de México.

4 PRINCIPIOS RECTORES DEL SERVICIO PÚBLICO DEL PODER JUDICIAL.

4.1 Cortesía: Consiste en la manera de exteriorizar respeto y consideración hacia los demás, tratando un trato amable, amable, gentil y respetuoso a los usuarios del servicio de justicia, a sus compañeros y al público en general.

4.2 Disciplina: Conlleva el desempeño de la función conferida de manera ordenada, metódica y perseverante, con el propósito de obtener los mejores resultados en el servicio de administración e impartición de justicia.

4.3 Economía: Se refiere a que los bienes, recursos y servicios públicos se ejerzan con legalidad, austeridad y disciplina, para satisfacer los objetivos y metas a los que están destinados.

4.4 Eficacia: Implica actuar conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de las funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sean sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

4.5 Honestad: Incluye conducirse con rectitud sin utilizar el empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal, a favor de terceros, ni buscar o aceptar compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, que comprometa sus funciones.

4.6 Integridad: Conlleva actuar siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo o comisión, con el compromiso de guardar su conducta dentro y fuera de sus labores, para que impere una ética que responda al interés público y genere certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vinculan u observen su actuar.

4.7 Profesionalismo: Comprende la actuación y el cumplimiento de las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables a su empleo, cargo o comisión, observando en todo momento responsabilidad, conocimiento, disciplina, integridad y respeto, con las personas servidoras públicas, o particulares con los que se tenga trato.

4.8 Prudencia: Consiste en que el actuar sea el resultado de un juicio justificado racionalmente, luego de recoger información a su alcance, haber meditado y valorado detenidamente las consecuencias favorables y desfavorables que pueden producirse por su decisión, en el marco del derecho aplicable.

4.9 Rendición de cuenta: Implica asumir plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de la función pública, por lo que informa, explica y justifica las decisiones y acciones, y se sujeta a las leyes de la materia y el escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.

4.10 Responsabilidad Institucional: Asume un compromiso activo en el buen funcionamiento del sistema judicial, con conocimiento pleno de las funciones relacionadas con el ejercicio de su competencia, además de cumplir con sus obligaciones específicas de carácter individual.

4.11 Secreto Profesional: Tiene por objeto proteger los derechos de las partes y de sus allegados frente al uso indebido de información obtenida en el desempeño de sus funciones, por lo que implica guardar reserva con relación a los asuntos en trámite, con los hechos o datos conocidos, y las deliberaciones correspondientes, en los términos que determina la interpretación prudente de las normas jurídicas de transparencia.

5 OBJETIVO

Fortalecer el desarrollo de los servicios periciales orientados hacia la evaluación psicológica de las niñas, niños, adolescentes y ascendientes, que sean sujetos de valoración psicológica, en el marco de las condiciones y dinámicas de interacción que ofrecen los Centros.

6 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los Centros de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de México.

7 ALCANCE

El presente Protocolo será aplicable a la Dirección de Peritos, la Dirección de Centros de Convivencia Familiar, la Subdirección de los Centros, Especialistas, y Peritos del Poder Judicial del Estado de México, así como Custodios, Convivientes y Niñas, Niños o Adolescentes sujetos de evaluación psicológica.

8 PROCEDIMIENTO DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA POR OBSERVACIÓN PRESENCIAL EN LAS INSTALACIONES DE LOS CENTROS DE CONVIVENCIA FAMILIAR DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 28 DEL REGLAMENTO DE LOS CENTROS DE CONVIVENCIA FAMILIAR DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO.

8.1 El perito recibe la instrucción de la Dirección de Peritos a través de correo electrónico, teléfono y sistema de peritos que especifica la asignación como perito para realizar la valoración psicológica en un expediente concreto, pudiendo determinarse los detalles o alcances de la evaluación (condiciones de forma—sujetos de la valoración—o de fondo—dinámicas de relación, etc—).

8.2 El perito protesta el cargo a través de la aceptación del mismo, indicando fecha y hora de valoración, así como indicaciones relacionadas con la forma y criterios de presentación de los sujetos.

8.3 El juez acuerda la aceptación y protesta del cargo del perito y ordena la notificación al Titular del Centro correspondiente y a las personas sujetas a valoración.

8.4 El perito realiza la invitación del expediente físico o vía electrónica, a efecto de identificar los antecedentes, evidencias, cuestionarios de las partes, posibles líneas de intervención, métodos y técnicas.

8.5 Se identifica en el expediente si ha sido instruido un régimen de convivencias en los Centros.

8.5.1 En caso afirmativo, se revisan los informes que han sido integrados al expediente sobre las dinámicas de convivencia.

8.5.2 De considerarse necesario, el perito podrá solicitar el ingreso al Centro para considerar elementos que fortalezcan su prueba pericial.

8.5.3 Solicitar a la Dirección de Peritos a través de solicitud por correo electrónico oficial se autorice el ingreso al Centro que desee asistir, para valorar elementos que se consideren importantes para la emisión de su dictamen.

8.5.3.1 La labor del perito dentro del Centro se enfocará en la observación únicamente de la convivencia autorizada.

8.5.3.2 El perito especificará en su solicitud el día y horario de ingreso al Centro, así como los datos generales del expediente sobre el cual realizará la valoración correspondiente.

8.5.3.3 La Dirección de Peritos comunicará al Centro correspondiente la visita para que se dé la autorización correspondiente y hará del conocimiento del perito la autorización de ingreso.

8.5.3.4 La Subdirección, de aprobar el ingreso, dará a los auxiliares operativos o administrativos la indicación de ingreso del perito el día y la hora solicitada.

8.6 Al presentarse el perito:

8.6.1 Se identifica en el acceso al Centro con su galateo oficial.

8.6.2 Firmará el registro de acceso e ingresará a las instalaciones del Centro.

8.6.3 Se dirige a la Subdirección para iniciar su observación y se le señala el lugar que podrá ocupar.

8.6.4 Al encontrarse en las instalaciones del Centro, el perito deberá:

8.6.4.1 Respetar las instalaciones y el mobiliario del Centro.

8.6.4.2 Resarcir/restituir los materiales, recursos o instalaciones que en su caso resultaran dañados.

8.6.4.3 Mantener limpio el espacio del Centro que se le proporcione.

8.6.4.4 La observación realizada por el perito no será invasiva.

8.6.4.5 Cuidar la integridad de las personas menores.

8.6.4.6 Tratar de forma respetuosa al personal del Centro, y

8.6.4.7 Mantener una conducta cordial y de tolerancia hacia los ascendientes.

8.7 En caso de no asistir el perito en la fecha y hora señaladas, la Subdirección del Centro hará del conocimiento a la Dirección de Peritos por correo electrónico oficial dicha situación.

8.8 El área administrativa llevará un registro particular para los peritos, el cual será firmado por el perito a cargo de la valoración al retirarse.

8.9 Aplicados los métodos y técnicas de valoración, analizará la información recabada a efecto de presentar sus conclusiones mediante el dictamen pericial correspondiente, que se entregará ante el juez o

8.10 magistrado que ordenó la pericial, a efecto de que dicho documento sea integrado al expediente en que se actúa y se dé seguimiento a la secuela procesal correspondiente.

9 PROCEDIMIENTO DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA POR OBSERVACIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS ELÉCTRICOS EN LOS CENTROS PREVISTO EN EL ARTÍCULO 29 DEL REGLAMENTO DE LOS CENTROS DE CONVIVENCIA FAMILIAR DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO.

9.1 El perito recibe la instrucción de la Dirección de Peritos a través de correo electrónico, teléfono y sistema de peritos que especifica la asignación como perito para realizar la valoración psicológica en un expediente concreto, pudiendo determinarse los detalles o alcances de la evaluación (condiciones de forma—sujetos de la valoración—o de fondo—dinámicas de relación, etc—).

9.2 El perito protesta el cargo a través de la aceptación del mismo, indicando fecha y hora de valoración, así como indicaciones relacionadas con la forma y criterios de presentación de los sujetos.

para realizar la valoración psicológica en un expediente concreto, pudiendo determinarse los detalles o alcances de la evaluación (condiciones de forma—sujetos de la valoración—o de fondo—dinámicas de relación, etc—).

8.2 El perito protesta el cargo a través de la aceptación del mismo, indicando fecha y hora de valoración, así como indicaciones relacionadas con la forma y criterios de presentación de los sujetos.

8.3 El juez acuerda la aceptación y protesta del cargo del perito y ordena la notificación al Titular del Centro correspondiente y a las personas sujetas a valoración.

8.4 El perito realiza la invitación del expediente físico o vía electrónica, a efecto de identificar los antecedentes, evidencias, cuestionarios de las partes, posibles líneas de intervención, métodos y técnicas.

8.5 Se identifica en el expediente si ha sido instruido un régimen de convivencias en los Centros.

8.5.1 En caso afirmativo, se revisan los informes que han sido integrados al expediente sobre las dinámicas de convivencia.

8.5.2 De considerarse necesario, el perito podrá solicitar el ingreso al Centro para considerar elementos que fortalezcan su prueba pericial.

8.5.3 Solicitar a la Dirección de Peritos a través de solicitud por correo electrónico oficial se autorice el ingreso al Centro que desee asistir, para valorar elementos que se consideren importantes para la emisión de su dictamen.

8.5.3.1 La labor del perito dentro del Centro se enfocará en la observación únicamente de la convivencia autorizada.

8.5.3.2 El perito especificará en su solicitud el día y horario de ingreso al Centro, así como los datos generales del expediente sobre el cual realizará la valoración correspondiente.

8.5.3.3 La Dirección de Peritos comunicará al Centro correspondiente la visita para que se dé la autorización correspondiente y hará del conocimiento del perito la autorización de ingreso.

8.5.3.4 La Subdirección, de aprobar el ingreso, dará a los auxiliares operativos o administrativos la indicación de ingreso del perito el día y la hora solicitada.

8.6.4.3 Mantener limpio el espacio del Centro que se le proporcione.

8.6.4.4 La observación realizada por el perito no será invasiva.

8.6.4.5 Cuidar la integridad de las personas menores.

8.6.4.6 Tratar de forma respetuosa al personal del Centro, y

8.6.4.7 Mantener una conducta cordial y de tolerancia hacia los ascendientes.

8.7 En caso de no asistir el perito en la fecha y hora señaladas, la Subdirección del Centro hará del conocimiento a la Dirección de Peritos por correo electrónico oficial dicha situación.

8.8 El área administrativa llevará un registro particular para los peritos, el cual será firmado por el perito a cargo de la valoración al retirarse.

8.9 Aplicados los métodos y técnicas de valoración, analizará la información recabada a efecto de presentar sus conclusiones mediante el dictamen pericial correspondiente, que se entregará ante el juez o

8.10 magistrado que ordenó la pericial, a efecto de que dicho documento sea integrado al expediente en que se actúa y se dé seguimiento a la secuela procesal correspondiente.

9 PROCEDIMIENTO DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA POR OBSERVACIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS ELÉCTRICOS EN LOS CENTROS PREVISTO EN EL ARTÍCULO 29 DEL REGLAMENTO DE LOS CENTROS DE CONVIVENCIA FAMILIAR DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO.

9.1 El perito recibe la instrucción de la Dirección de Peritos a través de correo electrónico, teléfono y sistema de peritos que especifica la asignación como perito para realizar la valoración psicológica en un expediente concreto, pudiendo determinarse los detalles o alcances de la evaluación (condiciones de forma—sujetos de la valoración—o de fondo—dinámicas de relación, etc—).

9.2 El perito protesta el cargo a través de la aceptación del mismo, indicando fecha y hora de valoración, así como indicaciones relacionadas con la forma y criterios de presentación de los sujetos.

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

9.3 El juez acepta la aceptación y protesta de cargo del perito y ordena la notificación a las personas sujetas a valoración.

9.4 El perito realiza la revisión del expediente físico o en vía electrónica, a efecto de identificar los antecedentes, evidencias, cuestionarios de las partes, posibles líneas de intervención, métodos y técnicas.

9.5 Se identifica en el expediente si ha sido instruido un régimen de convivencias en los Centros.

9.5.1 En caso afirmativo, se revisan los informes que han sido integrados al expediente sobre las dinámicas de convivencia.

9.5.2 De considerarse necesario, el perito podrá solicitar el ingreso al Centro para considerar elementos que fortalezcan su prueba pericial.

9.5.2.1 Solicitar a la Dirección de Peritos a través de solicitud por correo electrónico oficial se autorice el ingreso a la convivencia electrónica del Centro que dese asistir, para valorar elementos que se consideren importantes para la emisión de su dictamen.

9.5.2.2 La labor del perito dentro de la convivencia electrónica del Centro se enfocará en la observación del desarrollo de la misma.

9.5.2.3 El perito especificará en su solicitud el día y horario de ingreso a la convivencia electrónica del Centro, número de teléfono móvil y correo electrónico, así como los datos generales del expediente sobre el cual realizará la valoración correspondiente.

9.5.2.4 La Dirección de Peritos comunicará al Centro correspondiente la solicitud, para que se dé la autorización correspondiente y hará del conocimiento al perito la autorización de ingreso.

9.5.2.5 De aprobar el ingreso, la Subdirección dará la instrucción al especialista a cargo del expediente, para que genere el enlace, o se vincule a la llamada o video llamada por WhatsApp en el día y hora solicitadas.

9.5.2.6 La Subdirección, previo cumplimiento de las medidas de ingreso establecidas en el reglamento y en los lineamientos internos dará acceso al perito para el proceso de observación que requiera.

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

9.5.2.7 El proceso de observación del perito, no podrá interrumpir el proceso de convivencia electrónica que se esté desarrollando.

9.5.2.8 El perito al concluir la observación podrá solicitar a la subdirección se estable un diálogo con el especialista, en caso de existir alguna duda sobre los informes que previamente revisó en el juzgado, a efecto de recabar información complementaria sobre los antecedentes de las dinámicas de convivencia entre las partes del caso particular.

9.5.2.9 De autorizarse dicha interacción, podrá establecerse comunicación entre los funcionarios a través de medios electrónicos como la llamada telefónica, videollamada por WhatsApp o conferencia en Webex a efecto de agilizar el flujo de información, en consideración a la naturalización/complejidad de la misma.

9.5.2.10 Al concluir su observación, el perito terminará la conexión.

9.6 Al conectarse el perito. Al conectarse el perito.

9.6.1 La especialista informa a los ascendientes el motivo por el que se encuentre el perito conectado, especificando que no interviendrá en la convivencia y que su labor es de observar en la misma.

9.6.2 El perito se presentará e identificará con su gafete oficial, que exhibirá a la cámara.

9.6.3 Al iniciarse la observación de la convivencia electrónica, el perito deberá:

- 9.6.3.1** Conectarse puntualmente a la convivencia.
- 9.6.3.2** La observación realizada por el perito no será invasiva.
- 9.6.3.3** Custodiar mantenerse con una postura neutral.
- 9.6.3.4** Tratar de forma respetuosa al personal del Centro, y;
- 9.6.3.5** Mantener una conducta cordial y de tolerancia hacia los ascendientes.

9.7 En caso de no asistir el perito a la convivencia electrónica, en la fecha y hora señalada, la Subdirección del Centro hará del conocimiento a la Dirección de Peritos por correo electrónico oficial.

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

9.8 El área administrativa llevará un registro electrónico particular para los peritos.

9.9 Aplicadas los métodos y técnicas de valoración, analizará la información recabada a efecto de presentar sus conclusiones mediante el dictamen pericial correspondiente, que se presentará ante el juzgador para que ordenó la pericia, a efecto de que dicho documento sea integrado al expediente en que se actúa y se dé seguimiento a la secuela procesal correspondiente.

10 PROCEDIMIENTO DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA EN ESPACIOS ESPECIALIZADOS EN EL MARCO DE LOS CENTROS PREVISTO EN EL ARTÍCULO 28 DEL REGLAMENTO DE LOS CENTROS DE CONVIVENCIA FAMILIAR DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

10.1 El perito recibe llamado a través de correo electrónico, teléfono y sistema de peritos que especifica la asignación: como perito para realizar la valoración psicológica en un expediente concreto, pudiendo determinarse los detalles o alcances de la evaluación (condiciones de forma—sujetos de la valoración—o de fondo—dinámicas de relación, etc.—).

10.2 El perito protesta el cargo a través de la aceptación del mismo, indicando fecha y hora de valoración, así como indicaciones relacionadas con la forma y criterios de presentación de los sujetos.

10.3 El juez acepta la protesta de cargo del perito y ordena la notificación a las personas sujetas a valoración.

10.4 El perito realiza la revisión del expediente físico o en vía electrónica, a efecto de identificar los antecedentes, evidencias, cuestionarios de las partes, posibles líneas de intervención, métodos y técnicas.

10.5 El perito después de realizar el estudio previo del expediente y en el caso de requerir condiciones como las que tienen los Centros, podrá solicitar el uso de las instalaciones del Centro alguna variación con las siguientes medidas:

- 10.5.1.1** Las instalaciones de los Centros solo pueden ser utilizadas de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 15:00 horas y atendiendo a sus agendas de convivencias programadas.
- 10.5.1.2** El perito realizará la solicitud a través de la Dirección de Peritos mediante correo electrónico oficial a fin de que se autorice el ingreso al Centro que

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

desea asistir, para llevar a cabo su valoración dentro de las instalaciones del Centro;

10.5.1.2 La labor del perito dentro del Centro se enfocará a la realización de su valoración en las áreas específicas que se requieran (área de encuentro, de lactantes, preescolar, pre adolescentes y adolescentes, sala de TV, áreas abiertas).

10.5.1.4 El perito especificará en su solicitud el día y horario de ingreso al Centro, el tiempo de duración de la valoración, así como los datos generales del expediente, los datos de los ascendientes y en su caso del menor o menores que serán valorados y el requerimiento específico del o los espacios a utilizar.

10.5.1.5 La Dirección de Peritos comunicará al Centro correspondiente la visita para verificar la factibilidad de realizar la valoración dentro de las instalaciones, y en caso de ser procedente se avisará al perito los datos de ingreso de los participantes en la valoración el día y hora solicitados.

10.5.1.6 La Subdirección, previo cumplimiento de las medidas de ingreso establecidas en el reglamento y en los lineamientos internos, dará acceso al perito y a los participantes de la valoración.

10.5.1.7 Las áreas solicitadas quedan bajo la responsabilidad del perito que las solicita.

10.5.1.8 Al concluir la valoración el perito entregará las áreas al personal administrativo u operativo que se encuentre a cargo.

10.5.1.9 El perito como los participantes registrarán su salida de las instalaciones.

10.6 Al presentarse los participantes convocados y el perito asignado al expediente:

- 10.6.1** Se identificarán en el acceso al Centro, proporcionando una identificación vigente.
- 10.6.2** Firmar el registro de acceso e ingresar a las instalaciones del Centro.
- 10.6.3** Se conduce a los participantes a las áreas asignadas en función de los acuerdos previos.
- 10.6.4** Al encontrarse en las instalaciones del Centro, los progenitores, custodio y/o conviviente, deberán:

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

- 10.6.4.1** Respetar las instalaciones y el mobiliario del Centro.
- 10.6.4.2** Cuidar que los menores no destruyam/dañen las instalaciones y el mobiliario.
- 10.6.4.3** Resarcir/restituir los materiales, recursos o instalaciones que en su caso resultaran dañados.
- 10.6.4.4** Mantener limpios los espacios del Centro.
- 10.6.4.5** Cuidar la integridad de los menores.
- 10.6.4.6** Tratar de forma respetuosa al personal del Centro y al perito que realiza la valoración.
- 10.6.4.8** Mantener una conducta cordial y de tolerancia hacia el otro progenitor.

10.7 Los progenitores, conviviente y custodio, contarán con una tolerancia de 10 minutos para presentarse y presentar al menor al Centro, en caso de no llegar las partes se hará del conocimiento a la Subdirección para considerar una nueva fecha de valoración y dar aviso a la Dirección vía correo electrónico.

10.8 Cuando los participantes se encuentren en las instalaciones del Centro y puedan iniciar las actividades programadas, el área administrativa llevará un registro particular para los peritos el cual será firmado por el perito a cargo de la valoración.

10.9 Cuando el perito considere que la conducta asumida por las partes no favorece el desarrollo de la valoración o exponen la integridad física o emocional del menor, podrá suspender la sesión, elaborando un documento que describa las conductas de las partes que será firmado por el perito, integrándose al expediente electrónico y quedando una copia en poder del Centro.

10.10 Durante el desarrollo de las valoraciones en las instalaciones del Centro, los peritos deberán observar los principios éticos señalados en el punto 4 de este instrumento.

10.11 Aplicados los métodos y técnicas de valoración, analizará la información recabada a efecto de presentar sus conclusiones mediante el dictamen pericial correspondiente, que se presentará ante el juzgador que ordenó la

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

pericia, a efecto de que dicho documento sea integrado al expediente en que se actúa y se dé seguimiento a la secuela procesal correspondiente.

11 EVALUACIÓN PSICOLÓGICA DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 28 DEL REGLAMENTO DE LOS CENTROS DE CONVIVENCIA FAMILIAR DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO.

La efectividad en la atención y resolución de los procedimientos implementados para trabajar colaborativamente entre los Centros y la Dirección de Peritos con la finalidad de que los peritos en psicología fortalezcan sus dictámenes, se evaluará con base en los siguientes indicadores, cuyos resultados deberán ser entregados periódicamente por las áreas referidas para realizar ajustes en el presente instrumento jurídico.

11.1 Índice de observaciones realizadas por los peritos de forma presencial en el Centro.

- a) Propósito: Identificar el número de observaciones realizadas por peritos de forma presencial en los Centros.
- b) Escalas: Porcentual (mensual) / Media aritmética (anual).
- c) Periodo: Mensual (IMOPR) / Anual (IAOPR); y
- d) Cálculo:

El valor mensual se obtiene dividiendo el total de observaciones presenciales realizadas por los peritos (OPR), entre el total de observaciones programadas (OP) que han sido atendidas en el Centro de Convivencia en un mes, y multiplicando el resultado por 100, para obtener el valor porcentual correspondiente.

$$IOPR = (OPR/OP) \times 100$$

El resultado es comparable con los valores de los meses precedentes, así como con el mismo periodo de años anteriores.

El valor anual se obtiene promediando los resultados obtenidos en cada periodo mensual (IMOPR), siendo comparable con los resultados de años anteriores.

$$IAOPR = \sum(IMOPR) / 12$$

11.2 El índice de observaciones realizadas por peritos a través de medios electrónicos en el Centro son los siguientes:

- a) Propósito: Identificar el número de observaciones realizadas por peritos a través de medios electrónicos en los Centros.

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

- b) Escalas: Porcentual (mensual) / Media aritmética (anual).
- c) Periodo: Mensual (IAMOE) / Anual (IAOME).
- d) Cálculo:

El valor mensual se obtiene dividiendo el total de observaciones realizadas a través de medios electrónicos realizadas (ORME), entre el total de observaciones programadas (OP) que han sido atendidas en el Centro en un mes, y multiplicando el resultado por 100, para obtener el valor porcentual correspondiente.

$$IOME = (ORME/OP) \times 100$$

El resultado es comparable con los valores de los meses precedentes, así como con el mismo periodo de años anteriores.

El valor anual se obtiene promediando los resultados obtenidos en cada periodo mensual (IAMOE), siendo comparable con los resultados de años anteriores.

$$IAOME = \sum(IAMOE) / 12$$

11.3 El índice de valoraciones realizadas por los peritos en espacios especializados en el Centro son los siguientes:

- a) Propósito: Identificar el número de valoraciones realizadas por peritos en espacios especializados en los Centros.
- b) Escalas: Porcentual (mensual) / Media aritmética (anual).
- c) Periodo: Mensual (IMVRE) / Anual (IAVRE).
- d) Cálculo:

El valor mensual se obtiene dividiendo el total de valoraciones realizadas a través de medios electrónicos (VREE), entre el total de valoraciones programadas (VP) que han sido atendidas en el Centro en un mes, y multiplicando el resultado por 100, para obtener el valor porcentual correspondiente.

$$IVREE = (VREE/VP) \times 100$$

El resultado es comparable con los valores de los meses precedentes, así como con el mismo periodo de años anteriores.

El valor anual se obtiene promediando los resultados obtenidos en cada periodo mensual (IVREE), siendo comparable con los resultados de años anteriores.

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

$IAVREE = \sum(IVREE) / 12$

11.4 Indicadores Cualitativos Asociados

Consisten en la toma de notas que realizan los peritos conisionados sobre las características con las que se desarrollan las observaciones y valoraciones, los beneficios y consecuencias para el fortalecimiento de los dictámenes periciales que realizan y la efectividad del trabajo colaborativo entre los Centros y los peritos, considerando los cursos de acción implementados y otros elementos que pudieran favorecer la comprensión del fenómeno e incorporarse a la toma de decisiones, tanto en los procesos de intervención como en la evaluación del presente instrumento jurídico.

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

PERIÓDICO OFICIAL
GACETA DEL GOBIERNO
 Gobierno del Estado de México



1. PRESENTACION

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establecida en el artículo 40 párrafo noveno, que insta al Poder Judicial del Estado de México a promover el desarrollo integral, además, este principio deberá guiar el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas dirigidas a dicho grupo vulnerable.

Adicionalmente, la Convención Sobre los Derechos del Niño, adoptada en la Ciudad de Nueva York, E.E.U.U el día veinte de noviembre de mil novecientos ochenta y nueve, y ratificada por el Estado Mexicano el veintidós de septiembre de mil novecientos noventa, establece en su artículo 3 que "En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño". Ante ello, el Poder Judicial del Estado de México, prioriza este interés en sus Centros de Convivencia Familiar que son espacios neutrales y protegidos donde se coadyuva a que se lleven a cabo las acciones previstas por el Órgano Judicial en materia de convivencia con custodia y sus descendientes.

Uno de los procesos más complejos que puede vivir una niña, niño o adolescente, es ser parte de un proceso judicial, independientemente del motivo que lo cause, pero cuando este se origina por la ruptura familiar, se debe de proteger el derecho del niño de mantener un contacto directo con su padre, madre o familia. Este es el servicio de los Centros de Convivencia Familiar, el apoyo que se logra es contacto, preservar el derecho a convivir y crecer con las figuras familiares, y que se logre la comprensión de que independientemente de la controversia judicial que se esté viviendo, se debe de vivir la convivencia familiar ya que es fundamental en el desarrollo emocional y psicológico de las niñas, niños y adolescentes. Se debe fomentar que los custodios y convivientes adopten una actitud positiva y proactiva que permita que el hijo llal con los menores se restablezca y que los ascendientes contribuya a dicho fin, separando sus conflictos personales y priorizando el bienestar de cada niño, niña o adolescente que se encuentren en el centro de una controversia judicial y que es parte de un proceso de convivencia.

Es por ello, que se deben de fortalecer los mecanismos que sean necesarios para que se logre este derecho de convivencia, un beneficio del núcleo familiar y preservando el interés superior del menor, por lo que el presente instrumento de actuación establece la metodología que deben seguir los especialistas para lograr que se realice la convivencia entre un ascendiente no custodio y su descendiente. El objetivo del presente protocolo es regular la intervención profesional y técnica de los especialistas asignados, para la realización de las convivencias supervisadas o de tránsito, en aquellos casos en los que las niñas, niños o adolescentes se niegan a participar en el proceso de convivencia, por lo que a través de una serie de metodologías que permitan desarrollar la convivencia familiar, bienestar y cohesión familiar, niñas y adolescentes que no desean participar en el proceso de convivencia, quedando establecido como meta principal la promoción y cuidado de los hechos y mensajes, haciendo prevalecer el interés superior de la niña y de los adolescentes, que son parte de procedimientos judiciales.

En consecuencia, este protocolo se basa en el trabajo interno que se realiza para lograr que se cumplan las convivencias entre los ascendientes no custodios y sus descendientes, atendiendo una demanda de sujetos que se han detectado como el origen de la negativa para desarrollar la convivencia, preservando el derecho de las niñas, niños y adolescentes a:

expresar su opinión y a que ésta se tenga en cuenta en todo momento. Esta labor estará apoyada por los especialistas asignados quienes se concentrarán en atender esta situación particular, y quienes a través de una diversidad de habilidades y herramientas intervendrán en este proceso, cuya finalidad es apoyar a las familias a entender el proceso de convivencia como un acto natural y necesario, que no debe afectarse por situaciones no concernientes a sus hijos, entender y analizar que la necesidad de preservar cada una de las figuras familiares, dará la pauta para un desarrollo sano y armonioso de un ser humano.

2. MARCO JURIDICO

2.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
 2.2 Convención sobre los Derechos del Niño 23 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
 2.3 Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
 2.4 Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México
 2.5 Código Civil del Estado de México
 2.6 Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México
 2.7 Código de Procedimientos Civiles del Estado de México
 2.8 Reglamento de los Centros de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de México

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Centro: El Centro de Convivencia Familiar es el espacio neutral y protegido donde se coadyuva a que se lleven a cabo las convivencias familiares decretadas por el Órgano Judicial entre ascendiente no custodio y sus descendientes.

Convivencia supervisada: Es aquella en la que el menor de edad deberá convivir con el ascendiente no custodio o con quien le asista el derecho de convivir de las Instituciones del Centro.

Convivencia de tránsito: Es aquella en la que se requiere la intervención del Centro, únicamente para la entrega-recepción del menor al inicio y fin de la convivencia.

Ascendiente Custodio: Progenitor o persona que le asiste tal derecho civil, encargado de hacer llegar al menor a la convivencia asistida, así como para recogerlo al término de dicha actividad.

Ascendiente No Custodio o Conviviente: Progenitor o persona que le asiste tal derecho civil, que acude a la convivencia asistida con su descendiente.

Niña, niño o adolescente: Persona menor de edad a quien le asiste el derecho de convivencia con el ascendiente no custodio o custodio.

Especialista: Profesional en psicología o áreas afines adscrito al Centro, encargado de facilitar, apoyar, preparar y supervisar la celebración de la convivencia.

Especialista Comisionado: Especialista adscrito a los Centros de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de México, que ha sido asignado mediante un sistema de turnos o permanentemente, para la atención específica y seguimiento de los casos de negativa de los menores a participar en las convivencias con los ascendientes no custodios.

4. PRINCIPIOS ETICOS QUE DEBEN OBSERVARSE EN LOS SERVIDORES JUDICIALES QUE SUPERVISAN LAS CONVIVENCIAS

4.1 Cortesía: Conviene la manera de enfrentar respeto y consideración hacia los demás, tratando un trato amable, gentil y respetuoso a los usuarios del servicio de justicia, a sus compañeros y al público en general.

4.2 Disciplina: Confiar el desempeño de la función confeccionada de manera ordenada, metódica y perseverante, con el propósito de obtener los mejores resultados en el servicio de administración e impartición de justicia.

4.3 Economía: Supone que las bienes, recursos y servicios públicos se ejerzan con legalidad, austeridad y disciplina, para satisfacer los objetivos y metas a los que están destinados, siendo estos de interés social.

4.4 Eficacia: Implica actuar conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de las funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sean las responsabilidades y mediante el uso responsable y ciego de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

4.5 Honestidad: Incluye conducirse con rectitud sin utilizar el empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal, o a favor de terceros, ni buscar o aceptar compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, que comprometa sus funciones.

4.6 Integridad: Confiar actuar siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo o comisión, observando en todo momento la conducta dentro y fuera de sus labores, para que impere una ética que responda al interés público y genere certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vincula o debe vincularse.

4.7 Profesionalismo: Comprende la actuación y el cumplimiento de las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables a su empleo, cargo o comisión, observando en todo momento responsabilidad, conocimiento, disciplina, integridad y respeto, con todas las personas tanto servidoras públicas como particulares con las que se llegare a tratar.

4.8 Prudencia: Confiar en que el actuar sea el resultado de un juicio justificado racionalmente, luego de recoger información a su alcance, haber meditado y valorado detenidamente las consecuencias favorables y desfavorables que puedan producirse por su decisión, en el marco del derecho aplicable.

4.9 Rendición de cuentas: Implica asumir plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de la función pública, por lo que informa, explica y justifica las decisiones y acciones, y se somete a las leyes de la materia y el escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.

4.10 Responsabilidad Institucional: Asume un compromiso activo en el buen funcionamiento del sistema judicial con conciencia social, promoviendo el interés superior del menor, su protección, además de cumplir con sus obligaciones específicas de carácter individual.

4.11 Secreto Profesional: Tiene por objeto proteger los derechos de las partes y de sus allegados frente a una indebida información obtenida en el desempeño de sus funciones, por lo que implica guardar reserva en relación con los asuntos en trámite, con los hechos o datos conocidos, y los deliberaciones correspondientes, en los términos que aconseja la legislación pertinente de las normas jurídicas de transparencia.

5. UBICACION ORGANIZACIONAL Y PERFIL PROFESIONAL DEL ESPECIALISTA COMISIONADO

5.1 Ubicación organizacional del Especialista Comisionado

```

  graph TD
    D[Dirección Judicial] --> T[Turno]
    T --> C[Centro]
    C --> A[Ascendiente]
    C --> N[Niña, niño o adolescente]
  
```

5.2 Perfil profesional del Especialista Comisionado: Un Protocolo establece los mecanismos bajo los cuales se desarrollará cada actividad, sin embargo, este apartado deberá modificar o adicionar, según corresponda, los perfiles de puesto que deben cubrir los interesados para su respectiva contratación por parte de la Dirección de Personal.

Experiencia: Licenciatura con título o cédula profesional en Psicología, Psicología Educativa, Pedagogía o Trabajo Social. Contar con formación, vía educación continua (Observación Curricular, Talleres, etc.) en procesos de negociación, gestión del conflicto: contención de crisis, derechos de menores y psicología infantil.

Experiencia administrativa: Mínimo de un año en gestión documental, control de expedientes, redacción de informes y medición de índices.

Experiencia clínica y/o de contención de crisis: Mínimo de tres años, brindando soporte psicológico y/o pedagógico a niñas y adolescentes, incluyendo procesos de información e incorporación de los familiares de la patria potestad en el proceso de desarrollo de las necesidades de los menores.

Estado: Indistinto.
Estado Civil: Indistinto.

Requisimientos Técnicos:

- Conocimiento de la naturaleza, características, alcances y limitaciones de los especialistas como servidores públicos adscritos a los Centros de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de México (Proceso de Inducción).
- Comprensión de la naturaleza específica y requerimientos específicos derivados de la intervención de los especialistas comisionados (Proceso de Inducción).
- Comprensión de las características bio-psico-sociales del desarrollo en la infancia.
- Comprensión de las características bio-psico-sociales del desarrollo en la adolescencia.
- Implementación de procesos de análisis y problemas y toma de decisiones.
- Implementación de procesos de negociación.

6. OBJETIVOS

6.1 Objetivo general:

6.1.1 Fomentar que el niño, niña o adolescente se incorpore a través de estrategias de actuación implementadas en el Centro de Convivencia Familiar, a una dinámica familiar favorable para su desarrollo integral, a través de la asistencia oportuna de un(a) especialista comisionado que coadyuve a cumplir el derecho fundamental de los menores a mantener los vínculos filiales con el ascendiente no custodio.

6.2 Objetivos específicos:

6.2.1 Ante la negativa de las niñas, niños o adolescentes a participar en los procesos de convivencia, implementar las dinámicas y herramientas que permitan conocer la problemática particular.

6.2.2 Analizar las posibles estrategias e implementar los cursos de acción orientados a re establecer los procesos de comunicación que favorezca la convivencia e fortalecimiento de los lazos filiales entre las niñas, niños o adolescentes y los convivientes.

6.2.3 Conciliar a niñas, niños y adolescentes respecto de la importancia de la convivencia con su progenitor no custodio, dentro de una dinámica de cordialidad y respeto.

6.2.4 Facilitar las condiciones para que los custodios y convivientes participen de forma activa en la realización de la convivencia.

6.2.5 Apoyar a las niñas, niños o adolescentes y a sus progenitores para que la convivencia se realice de manera adecuada.

6.2.6 Fomentar que los custodios y convivientes adopten una actitud positiva que permita que el hijo llal con los menores se restablezca.

6.2.7 Preparar que los custodios y convivientes desarrollen las habilidades necesarias para apoyar la realización de la convivencia con sus descendientes.

7. AMBITO DE APLICACION

8. POBLACION META

Niñas, niños y adolescentes que muestran negativa de convivencia, ascendientes custodios y convivientes.

9. ALCANCE

Thiáren, Especialistas, y Especialistas Comisionados de los Centros de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de México, así como Custodios, Convivientes y Niñas, Niños o Adolescentes en negativa de convivencia.

10. PROCESOS DE CONVIVENCIA ANTE LA NEGATIVA DEL MENOR

Parte A: Aspectos generales de la intervención ante la negativa de las niñas, niños y adolescentes

10.1 Al presentarse por primera ocasión la negativa de la niña, niño o adolescente a convivir con el ascendiente no custodio, lo el especialista o quien se asignó originalmente al expediente realizará el labor para establecer o restablecer la dinámica de interacción con el ascendiente no custodio, sin embargo, en caso de no lograse la misma, lo informará a la(s) Titular del Centro para que canalice la situación con un especialista comisionado, quien:

a) Solicite una reunión breve con el custodio y con el conviviente, en caso de ser necesario de forma independiente, con la intención de explicar el propósito de su participación en el proceso de convivencia, insistiendo en la importancia psicológica y del derecho fundamental de las niñas, niños y adolescentes a mantener los vínculos filiales con los ascendientes y proponiendo a cada uno un ejemplar del "Trípode informativo para ascendientes custodios y convivientes" (Anexo A).

b) Al interactuar por primera ocasión con los participantes, busca posicionarse y posicionarse a la niña, niño o adolescente, dentro del espacio disponible de forma que minimicen los posibles efectos negativos de la presencia del ascendiente en relación con la información que se proporciona y recíbrala.

c) Con un lenguaje adecuado a la etapa de desarrollo de la niña, niño o adolescente, informa a éste sobre la importancia de su convivencia con ambos progenitores, la naturaleza características y funciones de los Centros de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de México y la naturaleza, características, alcances y limitaciones de las funciones del especialista como servidor público adscrito al mismo. Proporcionando un ejemplar del "Trípode informativo para niñas, niños y adolescentes convivientes" (Anexo B), explicará el contenido y se asegurará de que el menor lo haya comprendido, de ser necesario, se brindarán cuantas veces sean necesarias, las explicaciones y aclaraciones pertinentes.

d) Dialoga con la niña, niño o adolescente e insiste en la importancia de generar su convivencia con ambos progenitores, tratando de identificar la causa de la negativa, animándolo, implementando dinámicas orientadas a facilitar una respuesta favorable hacia la convivencia.

e) En caso de ser necesario, solicitará el apoyo del ascendiente custodio.

10.2 Ante la negativa de la niña, niño o adolescente a convivir con el ascendiente no custodio, lo el especialista o quien se asignó originalmente al expediente realizará el labor para establecer o restablecer la dinámica de interacción con el ascendiente no custodio, sin embargo, en caso de no lograse la misma, lo informará a la(s) Titular del Centro para que canalice la situación con un especialista comisionado, quien:

1) Descripción general de la forma en que se presentó la incidencia.

2) Respuestas emocionales/cognitivas de la niña, niño o adolescente ante los incidentes.

3) Pruebas de los ascendientes ante la negativa de la niña, niño o adolescente.

4) Identificación de los elementos que pudieran ser considerables para determinar los avances o retrocesos en el proceso de convivencia, en caso de presentarse nuevamente la negativa a convivir.

De igual forma y con la misma información, integrará un informe extraordinario o mensual con los detalles del o los eventos, informe que se enviará al Juzgado competente para su correspondiente integración en el expediente que juzgado.

10.2 Ante la negativa subsiguiente a convivir con el ascendiente no custodio y con intención de las causas que origina la misma, el proceso de intervención se desarrollará de acuerdo con las siguientes etapas:

a) Antes de la convivencia: Previo al momento en que se presenten en el Centro los participantes de la convivencia, de acuerdo con los hechos establecidos para cada caso, el especialista comisionado:

a.1) Identifica las anotaciones que se hayan realizado en el reporte individual de convivencia y analiza las circunstancias en que se presentó la negativa.

a.2) Identifica las causas específicas y formula hipótesis sobre ellas, con la intención de determinar causas de acción que permitan restablecer y fortalecer los lazos filiales entre la niña, niño o adolescente y el ascendiente conviviente, para lo que investiga en la literatura especializada y/o dialoga con el Titular del Centro y sus compañeros.

a.3) En función a los recursos disponibles en el Centro y a las características de desarrollo de la niña, niño o adolescente, estructura dinámicas orientadas a restablecer la convivencia entre éste y el ascendiente no custodio.

a.4) Prepara los recursos a utilizarse durante la convivencia, de forma que se encuentren listos y en condiciones óptimas.

a.5) En su caso, prepara el espacio en el que se desarrollará la convivencia, quitando aquellos elementos que pudieran obstaculizar o agregarle otros que pudieran facilitarla.

b) Durante la convivencia: en el momento en que la convivencia se lleve a cabo, el especialista comisionado:

b.1) Una vez que se hayan realizado los registros de los asistentes, solicita a la niña, niño o adolescente y al custodio quedar en espera, señalando los espacios disponibles para el efecto.

b.2) Dialoga con el ascendiente conviviente, informándole sobre las dinámicas a implementar, su participación en las mismas y el momento en que deberá incorporarse.

b.3) Dialoga con el custodio sobre las dinámicas a desarrollarse, su participación -si así lo requiere- en el momento en que apoye al proceso para lograr la incorporación de la niña, niño o adolescente al proceso de convivencia.

b.4) Desarrolla con la niña, niño o adolescente las actividades previamente designadas e insiste en la importancia de su convivencia con ambos ascendientes, en el momento correspondiente le informa que el progenitor no custodio se incorporará en la dinámica.

b.4.1) De aceptarlo la niña, niño o adolescente, pedirá al ascendiente conviviente que se incorpore a las actividades. El especialista comisionado continuará durante el tiempo que estime conveniente y cuando considere que su ausencia no afectará en el desarrollo de la interacción, comenzará a alejarse paulatinamente, pero manteniéndose atento al desarrollo de la dinámica para apoyar cuando así sea necesario.

b.4.2) En caso de negativa, solicitará apoyo del custodio para lograr que la niña, niño o adolescente cambie su postura y continuará durante algún tiempo más con las actividades en curso, cuando lo juzgue conveniente, hará un segundo intento para incorporar al ascendiente no custodio.

b.4.3) Si la niña, niño o adolescente persisten en su negativa, responderá al custodio decidir si se retirará o se realizará un segundo intento bajo la misma metodología.

c) Al concluir la convivencia: una vez que los participantes se hayan retirado, el especialista comisionado:

c.1) Registra los resultados obtenidos en el reporte individual de convivencia e identifica aquellos o nuevas dinámicas a implementarse en eventos posteriores a efecto de lograr

que la niña, niño o adolescente participe en convivencias futuras, o bien, para fortalecer los vínculos filiales con el ascendente no custodio.

c.7) Si fuese necesario, en función de la respuesta de la niña, niño o adolescente y/o de los ascendientes, generar un informe al juzgado, correspondiente, y entre recomendaciones sobre la necesidad de que los participantes se incorporen en procesos terapéuticos, talleres psicoeducativos u otras opciones orientadas a restablecer/fortalecer los vínculos filiales con ambos progenitores.

10.3 En promedio, la intervención de los especialistas comisionados se entenderá de tres a cuatro sesiones a partir de la primera ocasión en que haya tenido contacto con la niña, niño o adolescente en negativas de convivir; este proceso podrá extenderse hasta por dos a tres sesiones, incluso las que sean necesarias, en aquellos casos en los que se considere que los resultados obtenidos justifican un mayor esfuerzo de los participantes para lograr restablecer/fortalecer los lazos filiales entre los menores y sus convivientes.

De no presentarse avances, el especialista comisionado deberá emitir un informe a la autoridad judicial correspondiente en el siguiente formato:

- Descripción sucinta de la problemática inicial.
- Estrategias, técnicas y herramientas empleadas para lograr la convivencia.
- Resultados obtenidos o, en su caso, ausencia de estos.
- Postura actual de los participantes ante la convivencia.
- Sugerencias, que podrán consistir en la suspensión o en la terminación de la convivencia, en función de la valoración que el especialista comisionado realice de la situación.

Parte B. Intervención ante las principales causas de negativa de la niña, niño o adolescente

10.4 En aquellos casos en que la niña, niño o adolescente no conoce al conviviente, dado que no ha habido una interacción previa entre ellos:

a) Una vez que se especialista comisionado solicite a la información brindada por el custodio: que la niña, niño o adolescente no conoce al conviviente, pregunte al primero si han hablado con relación al objetivo por el cual asistió al Centro y si sabe a quien vivió dentro.

b) Si el progenitor custodio indica que lo ha hecho, se invita a la niña, niño o adolescente a ingresar, reflexionar, por ejemplo, que está a su progenitor, quien sea a verificación) porque está muy interesado en conocerlo(a), que jugarán mientras está con su papá/mamá, y hablarán de muchas cosas, procurando despertar su interés.

b.1) La o el especialista comisionado, empleando un lenguaje acorde al estado de desarrollo de la niña, niño o adolescente, le indica que si tiene preguntas para el conviviente, podrá hacerlas dependiendo siempre con respeto, que es muy importante que se sienta con tranquilidad y seguridad, y que el conviviente le dará una respuesta acorde a sus necesidades.

b.2) Si la niña, niño o adolescente refiere al especialista comisionado que no conoce al conviviente, le explica que por esa situación asistió al Centro y que es importante que se brinde y le brinde la oportunidad al ascendente no custodio de acercarse a él o ella, explicándole también la importancia de sentirse seguro(a).

b.3) Si la niña, niño o adolescente se niega a ingresar e insiste en retirarse de las instalaciones, se le pide que se dé un tiempo para pensar la situación y aprovechar la oportunidad de conocer al ascendente conviviente, haciendo énfasis en la importancia de este proceso.

b.4) De acuerdo con el estado de desarrollo de la niña, niño o adolescente, el especialista comisionado indica el apoyo del custodio: de constar con esta colaboración, se trasladan al área de entrapagación de menores y es entregado al ascendente conviviente.

b.5) Si la reacción emocional al retirarse el custodio legitima la convivencia con el ascendente conviviente, se pide al primer custodio unos momentos en los que el segundo logre generar la confianza de la niña, niño o adolescente, si esto no ocurriera y dependiera la disposición de los ascendientes, ambos podrán quedarse durante la sesión.

Esta dinámica se repetirá durante las convivencias posteriores en las que, con la asesoría del especialista comisionado, el ascendente conviviente deberá desarrollar habilidades de juego, atención, cuidado y alimentación de la niña, niño o adolescente.

b.6) Cuando el proceso de convivencia se haya logrado establecer, la/el especialista comisionado observará la forma en que se desarrolla la interacción, identificando si está en armonía, comunicada, hay reservas o, en general, no permite el fortalecimiento de los lazos filiales, y brindará asesoría al conviviente para lograr dicho propósito.

b.7) Si el progenitor custodio no ha explicado a la niña, niño o adolescente quién es el conviviente, en un ambiente de tranquilidad se busca mostrar a los ascendientes con el menor para que sean ellos quienes expliquen el papel que cada uno de ellos en el mismo espacio donde se encuentra el custodio, indicándole así cualquier comentario que no benefició a la interacción.

10.5 Cuando la negativa o conducta se produzca como resultado de emociones generadas durante la convivencia, el especialista comisionado deberá:

a) Procurará brindar confianza a la niña, niño o adolescente, explicándole que el Centro es un lugar protegido donde podrá compartir experiencias positivas con su madre/padre.

b) El especialista comisionado, mediante escucha activa, permitirá a la niña, niño o adolescente expresar sus emociones, y -como estrategia para normalizarlas- le pedirá que exprese situaciones positivas que recuerde haber vivido con el ascendente conviviente.

c) Si el custodio no tiene información, estando tranquila la niña, niño o adolescente y a efecto de fortalecer su convivencia, se realizará un acercamiento con el ascendente conviviente.

c.1) Una vez que la niña, niño o adolescente se sienta con mayor confianza, el especialista comisionado solicitará al custodio que se retire, permitiendo la convivencia directa con el ascendente no custodio, debiendo implementar el conviviente -en su caso y con la asesoría del especialista comisionado- los materiales y dinámicas adecuadas para fomentar el interés de la niña, niño o adolescente por el conviviente.

c.1.1) Al concluir la convivencia, el especialista comisionado pedirá a la niña, niño o adolescente que mencione las actividades positivas realizadas durante esta, con la finalidad de reforzar los recuerdos positivos para después -mediante actividades lúdicas/juegos de mesa- reactivar la convivencia y continuar generando experiencias y emociones positivas que puedan aprovecharse en sesiones posteriores.

c.1.2) Realiza recomendaciones al conviviente sobre actividades, juegos o recursos que puedan implementarse para facilitar la confianza de la niña, niño o adolescente y fortalecer el proceso de convivencia.

c.2) Si, una vez que se retira el custodio, retiene en la negativa o asume una postura agresiva hacia el conviviente, con la autorización de éste se notificará al custodio para que regrese por la niña, niño o adolescente y se dé por concluida la convivencia del día.

d) Si el custodio no colabora en el proceso y la negativa continúa, éste deberá responder la decisión de retirarse, debiendo notificarse al conviviente sobre la interrupción de la sesión.

10.6 Cuando la negativa de la niña, niño o adolescente se presente como consecuencia de su reflexión con el custodio:

a) La o el especialista comisionado procurará brindar confianza a la niña, niño o adolescente dándole un énfasis sobre temas de su interés, con la finalidad de disminuir su nivel de ansiedad e inseguridad.

b) Se solicitará apoyo al custodio para que brinde palabras positivas a la niña, niño o adolescente para facilitar la convivencia.

c) De acuerdo con las características de desarrollo de la o el menor, una vez que se encuentre más tranquilo, el especialista comisionado le solicitará que exprese al conviviente su estado de su realidad, así como los sentimientos que le genera dicha interacción, a través de una carta o de la grabación de un mensaje en el teléfono celular.

c.1) La carta o mensaje será entregada a la niña, niño o adolescente, quien aclarará las dudas de la niña, niño o adolescente, y las situaciones que están generando, guiando al especialista comisionado a que no deba maliciar de la otra parte y proporcionar respuestas concretas y asertivas.



c.7) Al entregar la respuesta del conviviente a la niña, niño o adolescente, se propiciará el espacio para que pueda acercarse a saludar al conviviente.

c.2) Si de ser necesario, el especialista comisionado solicitará a la parte custodia que acepte a la niña, niño o adolescente para saludar al conviviente.

c.2.1) Si el custodio no está de acuerdo y la negativa continúa, a éste corresponderá la decisión de retirarse y se notificará al conviviente.

c.2.2) Si la niña, niño o adolescente se niega a interactuar con el conviviente, el especialista comisionado podrá incluir algunas actividades o dinámicas con las que están se integre poco a poco.

c.2.3) Una vez que los padres y la niña, niño o adolescente estén juntos, el especialista comisionado podrá incluir algunas actividades o dinámicas con las que están se integre poco a poco.

c.2.4) Cuando la niña, niño o adolescente se sienta con mayor confianza, el especialista comisionado solicitará al custodio que se retire, permitiendo la convivencia directa con el conviviente.

c.2.5) Si, una vez que se retira el custodio, retiene en la negativa o asume una postura agresiva hacia el conviviente, con la autorización de éste se notificará al custodio para que regrese por la niña, niño o adolescente y se dé por concluida la convivencia del día.

c.3) Antes de finalizar la convivencia el especialista comisionado preguntará a la niña, niño o adolescente cómo se sintió al estar con el conviviente, para después realizar dichas actividades, con la finalidad de que se retire contento y con una imagen positiva de la convivencia y la relación con la parte conviviente.

En caso de que el custodio no brinde su apoyo y de que, a pesar de los esfuerzos de los especialistas comisionados, la niña, niño o adolescente no logra establecer la convivencia, se le deberá notificar al conviviente.

De considerarse conveniente, se solicitará al custodio su número telefónico, indicándole que cualquier eventualidad le será reportada de inmediato.

b.2) Si la niña, niño o adolescente se muestra con resistencia a la interacción con el ascendente conviviente, se motivará el acercamiento entre ellos en el mismo espacio donde se encuentra el custodio, indicándole así cualquier comentario que no benefició a la interacción.

De ser posible, el especialista comisionado buscará entablar conversación con el custodio, durante el tiempo en que la niña, niño o adolescente desarrolla su convivencia, de forma que éste continúe teniendo contacto visual con ella, y que pueda -a su vez- observar la conducta que se lleva a cabo con el ascendente conviviente.

En su caso, se buscará la participación del custodio dentro de las instalaciones, con el objeto de fomentar tanto su seguridad como la de la niña, niño o adolescente y la interacción de éste con el conviviente. Lo anterior se realizará con previa autorización y supervisión de ambos padres, toda vez que su participación en la relación filial deberá enfocarse en ello, evitando escenarios que no beneficien la estancia del menor.

b.3) Una vez que la niña, niño o adolescente se sienta con mayor confianza, el especialista comisionado solicitará al custodio que se retire, permitiendo la convivencia directa con el conviviente, a efecto de propiciar la convivencia directa con el ascendente no custodio; éste deberá implementar -en su caso y con la asesoría del especialista comisionado- los materiales y dinámicas adecuadas para fomentar el interés de la niña, niño o adolescente.

b.4) Si, una vez que se retira el custodio, retiene en la negativa o asume una postura agresiva hacia el conviviente, con la autorización de éste se notificará al custodio para que regrese por la niña, niño o adolescente y se dé por concluida la convivencia del día.

c) Al término de la convivencia se invitara a ambos partes a que fomenten en la niña, niño o adolescente la confianza para que su estancia en el Centro se desarrolle de forma que favorezca su desarrollo integral.

c) La o el especialista comisionado redactará el informe al órgano judicial correspondiente, respecto al acatamiento o cumplimiento y seguridad, en su caso, terapia psicológica y/o la asistencia de los padres o los Talleres Psicoeducativos impartidos por personal del Centro.

b.2) El especialista comisionado propiciará un ambiente de asertividad en el que, a través de preguntas que el custodio conteste, se brinde seguridad a la niña, niño o adolescente respecto a relaciones con ambos progenitores.

b.3) Una vez que la niña, niño o adolescente esté tranquilo y sienta confianza, el especialista comisionado solicitará a la parte custodia los acompañe para saludar al conviviente no custodio al área y, de ser necesario, previa autorización de la Autoridad del Centro.

b.3.1) En caso de que el custodio no acceda, se buscará propiciar que la niña, niño o adolescente se acerque al conviviente, al primero correspondrá la decisión de retirarse y notificar al conviviente.

b.4) Una vez que los participantes estén juntos, el especialista comisionado podrá incluir algunas actividades o dinámicas con las que se integren poco a poco, así mismo, durante el juego emitirá frases asertivas que la parte custodia pueda contestar positivamente para que la niña, niño o adolescente se sienta seguro en compañía del conviviente.

b.5) Una vez que la niña, niño o adolescente se sienta con mayor confianza, el especialista comisionado solicitará al custodio que se retire, permitiendo la convivencia directa con el conviviente.

b.5.1) Si, una vez que se retira el custodio, retiene en la negativa o asume una postura agresiva hacia el conviviente, con la autorización de éste se notificará al custodio para que regrese por la niña, niño o adolescente y se dé por concluida la convivencia del día.

b.6) Antes de finalizar la convivencia el especialista comisionado preguntará al ascendente cómo se sintió, así como que cosas le gustaron de la convivencia, para después realizar dichas actividades, con la finalidad de que se retire contento y con una imagen positiva de la convivencia y la relación con la parte conviviente.

En caso de que el custodio no brinde su apoyo y de que, a pesar de los esfuerzos de los especialistas comisionados, la niña, niño o adolescente no logra establecer la convivencia, se le deberá notificar al conviviente.

10.7 Cuando se identifique que la negativa se encuentra influida por el estado emocional del custodio, quien -al mantener sus propios temores o dudas no resueltas de la relación con el ascendente conviviente- continúa a la niña, niño o adolescente, la/el especialista comisionado:

a) Procurará generar confianza en la niña, niño o adolescente, comentándole que el Centro es un lugar seguro, donde el personal lo cuidará y lo brindará seguridad en caso de ser necesario, si se considera conveniente, se le pueden mostrar las instalaciones mediante un recorrido.

b) Se invitara al custodio a ingresar en el mismo espacio que se encuentra la niña, niño o adolescente, proporcionando un saludo inicial y, si es posible, acercamiento. Escucha activa.

b.1) Si el momento en que está contacto con el ascendente conviviente permite su acercamiento a interacción, se solicitará al custodio que se retire de las instalaciones, quedando al pendiente de cualquier situación durante la estancia de la niña, niño o adolescente en el Centro.

10.8 Cuando la negativa de la niña, niño o adolescente se produce por temor a lastimar al custodio como resultado de la interacción con el conviviente o por:

a) El especialista comisionado procurará brindar confianza a la niña, niño o adolescente, explicándole que la parte custodia desea que se relacione con la parte conviviente, ya que ambos lo aman y quieren pasar tiempo con ella.

b) Si el custodio no tiene consentimiento, se le solicitará que brinde palabras positivas a la niña, niño o adolescente para fomentar la convivencia.

10.9 En los casos en los que la/el especialista comisionado perciba que la negativa de la niña, niño o adolescente se produce influida por las instrucciones/prohibiciones de la parte custodiada sobre su comportamiento durante la convivencia, la/el especialista comisionado:

a) Propiciará el espacio adecuado para conversar con el custodio, solicitando a la niña, niño o adolescente que se retire de este espacio para llevar a cabo dicho diálogo, sin perder de vista que el objetivo es identificar el origen del conflicto de los progenitores y cómo afecta a su hijo/a.



b) Realizará la retroalimentación, características y funcionamiento del Centro, así como la importancia de procurar una adecuada relación entre el progenitor no custodio y la niña, niño o adolescente.

c) Posteriormente dialogará con la o el menor para identificar la forma en que el conflicto de los ascendientes está influyendo en ella/él, considerando la importancia de ambos y ambos, las condiciones de seguridad con las que cuenta en el Centro, y el personal de que se dispone para brindarle apoyo en caso de ser necesario, de forma que pueda sentir confianza de interactuar con el conviviente.

d) De permitir la negativa, correspondiendo al custodio la decisión de retirarse, lo que se informará al ascendente conviviente, reportándole también lo conducente a la autoridad judicial en el reporte mensual u extraordinario que corresponda.

10.10 En los casos en los que la niña, niño o adolescente se niega a convivir debido a que el custodio, sus familiares o su pareja le hacen comentarios negativos en cuanto a la relación familiar (falta de cumplimiento de obligaciones, situaciones de pareja como padre, situaciones personales, etc.) con la intención de perjudicarlo en el estado de custodia, el especialista comisionado:

b) Dialoga con el custodio con la finalidad de que convenga con la niña, niño o adolescente, brindándole seguridad y confianza, y se le invita a emitir comentarios negativos de su contraparte e involucrar a la/el menor.

c) Procurará generar confianza en la niña, niño o adolescente, comentándole que el Centro es un lugar seguro, donde el personal lo cuidará y lo brindará apoyo en caso de ser necesario, si se considera conveniente, se le pueden mostrar las instalaciones.

c.1) Una vez que la niña, niño o adolescente se sienta con mayor confianza, el especialista comisionado solicitará al custodio que se retire, a efecto de propiciar la convivencia directa con el ascendente no custodio, éste deberá implementar -en su caso y con la asesoría del especialista comisionado- los materiales y dinámicas adecuadas para fomentar el interés de la niña, niño o adolescente por el conviviente.

c.2) Si, una vez que se retira el custodio, retiene en la negativa o asume una postura agresiva hacia el conviviente, con la autorización de éste se notificará al custodio para que regrese por la niña, niño o adolescente y se dé por concluida la convivencia del día. No obstante, el especialista comisionado deberá observar y analizar atentamente a fin de verificar que no se trate de una conducta inducida con el propósito de que el conviviente no realice la convivencia establecida.

d) Se informa lo sucedido al órgano judicial correspondiente, sugiriendo -en su caso- terapia psicológica para los involucrados con la finalidad de afrontar su situación actual de igual forma se invita a las partes a acudir a los talleres psicoeducativos que oferta el Centro.

a) Si la niña, niño o adolescente muestra desconfianza, pero no rechaza el contacto con el conviviente, y/o el custodio realiza inspección ante la dinámica de convivencia, se solicita el número de teléfono del mismo, comentándole que cualquier situación le será informada de inmediato.

b) Si continúa a forzar o a alterar, el especialista comisionado hablará con ella/él y solicitará al custodio que le asegure que el regresa por ella/él, al tener presente que el especialista comisionado pedirá al custodio que se quede unos minutos e incluso toda la convivencia para garantizar que la niña, niño o adolescente se sienta confiado y seguro.

c) De ser necesario, el especialista comisionado buscará entablar conversación con el custodio durante el tiempo en que la o el menor desarrolla su convivencia, de forma que éste continúe teniendo contacto visual con ella.

En su caso, se buscará la participación del custodio dentro del área designada, con el objeto de fomentar tanto su seguridad como la de la niña, niño o adolescente y la interacción de éste con el conviviente. Lo anterior se realizará con previa autorización y supervisión de ambos padres, toda vez que su participación en la relación filial deberá enfocarse en ello, evitando escenarios que no beneficien la estancia de la/el menor.

b.2) Una vez que la niña, niño o adolescente se sienta con mayor confianza, el especialista comisionado solicitará al custodio que se retire, permitiendo la convivencia directa con el ascendente no custodio.

b.3) Si, una vez que se retira el custodio, retiene en la negativa o asume una postura agresiva hacia el conviviente, con la autorización de éste se notificará al custodio para que regrese por la niña, niño o adolescente y se dé por concluida la convivencia del día. El especialista comisionado deberá observar y analizar detenidamente esta conducta, a fin de verificar que no se trate de una inducción conductual con el fin de que el conviviente no realice su convivencia.

c) Al término de la convivencia se invitara a ambas partes a que fomenten la confianza para que se establezca en el Centro se desarrolle de forma que favorezca a su desarrollo integral.

momento que respalda, reiterándole que en este lugar podrá compartir experiencias positivas con el ascendente no custodio.

b.1) Cuando lo considere pertinente, solicitará apoyo al custodio para que, mediante saludos verbales o con su participación inicial en la convivencia, propiciando las condiciones para que pueda realice la interacción con el ascendente no custodio, con quien la/el especialista comisionado solicitará un primer acercamiento.

b.2) Si el custodio no está de acuerdo y la negativa continúa, al primero correspondrá la decisión de retirarse, lo que se notificará al conviviente.

b.3) De realizarse la convivencia, a una vez que la niña, niño o adolescente se sienta con mayor confianza, el especialista comisionado solicitará al custodio que se retire, permitiendo la interacción directa con el ascendente no custodio.

b.3.1) Si, una vez que se retira el custodio, retiene en la negativa o asume una postura agresiva hacia el conviviente, con la autorización de éste se notificará al custodio para que regrese por la niña, niño o adolescente y se dé por concluida la convivencia del día. El especialista comisionado deberá observar y analizar detenidamente esta conducta, a fin de corroborar que la niña, niño o adolescente, no están siendo inducidos a realizar este tipo de posturas agresivas para que el conviviente no realice la convivencia.

b.4) Al concluir la convivencia el especialista comisionado pedirá a la niña, niño o adolescente que mencione las actividades positivas realizadas en la sesión, con la finalidad de reforzar los recuerdos positivos para después -mediante actividades lúdicas, juegos de mesa- reactivar y continuar generando experiencias y emociones positivas que puedan aprovecharse en sesiones posteriores.

c) En el caso de las construcciones de espacio, podrá participar naturalmente y el posible riesgo de construcción de un menor, el especialista comisionado:

c.1) Dialogará con la niña, niño o adolescente e insistirá en la importancia de su convivencia con ambos ascendientes, tratando de identificar la causa de la negativa, así mismo, implementará dinámicas orientadas a apoyar una respuesta favorable hacia la convivencia.

c.2) En caso de ser necesario, solicita el apoyo del ascendente custodio.

c.3) Si el custodio se niega a apoyar, o a pesar de su ayuda la niña, niño o adolescente persiste en la negativa, al primero correspondrá la decisión de retirarse e informar al órgano judicial correspondiente al especialista comisionado. Al igual que en el inciso 3.1, el especialista comisionado deberá analizar dichas conductas para corroborar que no existe manipulación hacia la niña, niño o adolescente para evitar así la convivencia para con el ascendente no custodio.

d) En ambos casos, la/el especialista comisionado deberá registrar las incidencias en el reporte mensual de convivencia, de forma que quede antecedente sobre la negativa de la niña, niño o adolescente.

10.11 Cuando la negativa se presente como consecuencia del temor a ser abandonado por el custodio, el especialista comisionado:

a) En caso de las convivencias supervisadas, conversará con el custodio sobre la dinámica del Centro, reiterando los aspectos relacionados con la seguridad del proceso y las garantías que existen sobre el menor niño o adolescente, cuando concluya la convivencia y sea entregado al custodio.

b) Asimismo, dialogará con la niña, niño o adolescente con el objeto de brindarle confianza, explicándole que el Centro es un lugar protegido y el especialista comisionado está en todo momento para ayudarlo y cuidarlo -si fuese necesario, se dará un recorrido por las instalaciones para que visualice a los demás convivientes de la sala- con lo que se le mostrará al personal que también estará atendiendo en el momento que se acerque a la sala.

10.12 Cuando la negativa de la niña, niño o adolescente se encuentra motivada por el temor del custodio a que su hijo/a sea sustraído por el conviviente, el especialista comisionado:

a) En caso de las convivencias supervisadas, conversará con el custodio sobre la dinámica del Centro, reiterando los aspectos relacionados con la seguridad del proceso y las garantías que existen sobre el menor niño o adolescente, cuando concluya la convivencia y sea entregado al custodio.

b) Asimismo, dialogará con la niña, niño o adolescente con el objeto de brindarle confianza, explicándole que el Centro es un lugar protegido y el especialista comisionado está en todo momento para ayudarlo y cuidarlo -si fuese necesario, se dará un recorrido por las instalaciones para que visualice a los demás convivientes de la sala- con lo que se le mostrará al personal que también estará atendiendo en el momento que se acerque a la sala.

10.13 Cuando la negativa de la niña, niño o adolescente se encuentre motivada por el temor del custodio a que su hijo/a sea sustraído por el conviviente, el especialista comisionado:

a) En caso de las convivencias supervisadas, conversará con el custodio sobre la dinámica del Centro, reiterando los aspectos relacionados con la seguridad del proceso y las garantías que existen sobre el menor niño o adolescente, cuando concluya la convivencia y sea entregado al custodio.

b) Asimismo, dialogará con la niña, niño o adolescente con el objeto de brindarle confianza, explicándole que el Centro es un lugar protegido y el especialista comisionado está en todo momento para ayudarlo y cuidarlo -si fuese necesario, se dará un recorrido por las instalaciones para que visualice a los demás convivientes de la sala- con lo que se le mostrará al personal que también estará atendiendo en el momento que se acerque a la sala.

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

10.13 En los casos en que la niña, niño o adolescente manifiestan no estar dispuestos a interactuar con el ascendente no custodio, por sentirse obligados a acudir a la convivencia, la o el especialista comisionado:

- Establecer un diálogo, acorde a las características del desarrollo de la niña, niño o adolescente, que permita generar confianza e identificar las emociones que enfrenta.
- Insiste en la importancia de convivir con ambos ascendentes y, de ser posible, realiza un recorrido por las instalaciones del Centro, de manera que pueda apreciar la forma en que se desarrollan las convivencias y desarrollar una opinión propia sobre estas.
- Intenta propiciar un acercamiento con el conviviente, con la intención de que éste tenga oportunidad de generar distinción que, con ayuda y orientación del especialista comisionado, favorezca la interacción con la niña, niño o adolescente.
- De ser necesario, solicitar apoyo al custodio para que, ya sea con reflexiones verbales o mediante la participación en actividades, propicie la confianza de nivel menor para su interacción con el conviviente.
- Una vez que la niña, niño o adolescente se sienta con mayor confianza, el especialista comisionado solicitará al custodio que se retire, a efecto de propiciar la convivencia directa con el ascendente no custodio.

10.14 Cuando la negativa se deriva de que las convivencias se volvieron rutinarias y monótonas, y/o que el conviviente asume una postura pasiva ante la interacción, el especialista comisionado:

- Se aproxima al conviviente y, en cambio al área donde se encuentra la niña, niño o adolescente con el custodio, explora con qué actividades e herramientas cuenta para el desarrollo de la sesión.
- Dialoga con la niña, niño o adolescente y con el conviviente, con la finalidad de conocer los motivos de dicha situación.
- El especialista comisionado brinda orientación al conviviente sobre dinámicas, actividades y recursos correspondientes con el estado de desarrollo de tal menor, a efecto de que las sesiones resulten más atractivas para ésta y se fortalezca el vínculo entre los participantes.
- Si la actitud pasiva del conviviente continúa, el especialista comisionado interviene de manera directa implementando dinámicas de interacción, proponiendo actividades lúdicas, explorando intereses y gustos de la niña, niño o adolescente, facilitando material didáctico disponible e invitando al ascendente no custodio a participar en ellas.

11.1 Índice de Retricendencias de Negativas

- Propósito: determinar el grado de reticendencia de la negativa del menor a convivir, a partir del momento en que fueron determinadas como procesos recuperados por el especialista comisionado.
- Escala: Porcentual (mensual) / Media aritmética (anual).
- Periodo: Mensual (MCR) / Anual (ACR).
- Cálculo: El valor mensual se obtiene dividiendo el total de convivencias resueltas (TCR) entre el total de convivencias afectadas por la negativa del menor en un mes (TCN), y multiplicando el resultado entre 100, para obtener el valor porcentual correspondiente. $MCR = (TCR/TCN) \times 100$ El resultado es comparable con los valores de los meses precedentes, así como con el mismo periodo de años anteriores. El valor anual se obtiene promediando los resultados obtenidos en cada periodo mensual (MCR), siendo comparable con los resultados de años anteriores. $IAN = \sum(MCR) / MCR \times 12$

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

10.15 Cuando el especialista comisionado identifica que el ascendente conviviente no aprovecha el tiempo de la convivencia para reforzar los lazos filiales con la niña, niño o adolescente y, en vez de ello, se encuentra distanciando con otro sujeto, se ha quedado dormido(a), sólo observa sentado(a) o el menor interactúa con otros pequeños:

- El especialista comisionado solicita al conviviente el objetivo de acudir al Centro, propiciando la reflexión de que con la actitud que está mostrando se perjudica en próximas convivencias el menor no acceda a ingresar, dado lo que está haciendo.
- Realiza recomendaciones sobre actividades, juegos o recursos que pueden implementarse para captar el interés del menor y fortalecer el proceso de convivencia.
- Al concluir la sesión, se realizan las anotaciones correspondientes en el reporte individual de convivencia, incluyendo las sugerencias que se consideren convenientes.

10.16 Cuando en la convivencia se encuentran involucrados dos o más menores y se observan acciones o actitudes del conviviente encaminadas a banar la atención de uno en particular, dejando de lado al otro u otros, el especialista comisionado:

- Según resultado conveniente, realiza sugerencias de forma sutil o directa al conviviente, invitándolo a evitar hacer diferencias entre sus hijos, recordándole el objetivo de la distancia y la poca conveniencia que resulta enfocarse en uno en particular.
- Propicia la integración de la niña, niño o adolescente relegado, proponiendo un tema de conversación de su interés mediante preguntas detonadoras. Si el conviviente lleva consigo objetos o actividades a realizar, le invita a integrarse en las mismas.

El valor anual se obtiene promediando los resultados obtenidos en cada periodo mensual (MRN), siendo comparable con los resultados de años anteriores. $IAN = \sum(MRN) / MRN \times 12$

11.4 Índice de Convivencias No Recuperadas

- Propósito: determinar la cantidad de problemas que no han podido resolverse, con independencia de los motivos que lo han impedido.
- Escala: Porcentual (mensual) / Media aritmética (anual).
- Periodo: Mensual (MCP) / Anual (IACP).
- Cálculo: El valor mensual se obtiene dividiendo el total de convivencias no recuperadas (CNR), entre el total de convivencias afectadas por la negativa del menor en un mes (TCN), y multiplicando el resultado entre 100, para obtener el valor porcentual correspondiente. $IMCP = (CNR/TCN) \times 100$ El resultado es comparable con los valores de los meses precedentes, así como con el mismo periodo de años anteriores. El valor anual se obtiene promediando los resultados obtenidos en cada periodo mensual (MCP), siendo comparable con los resultados de años anteriores. $IACP = \sum(IMCP) / IMCP \times 12$

11.5 Índice General de Efectividad (IGE)

- Propósito: determinar el grado de efectividad de los Centros de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de México para resolver las incidencias de negativa de los menores a participar en los procesos de convivencia.
- Escala: Porcentual.
- Periodo: Anual.
- Cálculo: Se obtiene restando el total de Retricendencias de Negativas (TRN) al Total de Convivencias Recuperadas (TCR), dividiendo el valor obtenido entre el total de convivencias afectadas por la negativa del menor en un año (TCN) y multiplicando por 100 el resultado, siendo comparable con los resultados de años anteriores. $IGE = ((TCR-TRN) / TCN) \times 100$

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

Si el conviviente no lleva actividades u objetos, se proponen actividades que propicien la integración con el ascendente no custodio, empleando el material didáctico disponible en el Centro.

- Una vez que la sesión ha concluido, se aborda al conviviente, a quien de manera directa se le comenta lo observado y se le hacen sugerencias en beneficio de su convivencia, siendo el responsable de atenderlas o no.
- En caso de que no se realicen ajustes, se elaborará un informe extraordinario a la autoridad judicial, en que se indica que las convivencias se agravan monótonas, así como las sugerencias que fueron realizadas al conviviente, sin que se hayan presentado cambios.

11. EVALUACION

La efectividad en la atención y resolución de los procedimientos implementados para restablecer los procesos de convivencia y fomentar la construcción de lazos filiales entre los participantes se evaluará con base en los siguientes indicadores, cuyos resultados deberán ser empleados periódicamente por los especialistas comisionados para realizar ajustes en el presente instrumento.

11.1 Índice de Menores en Negativa de Convivencia

- Propósito: Identificar la magnitud del problema, así como sus tendencias durante un ciclo anual.
- Escala: Porcentual (mensual) / Media aritmética (anual).
- Periodo: Mensual (IMN) / Anual (IAMN).
- Cálculo: El valor mensual se obtiene dividiendo el total de convivencias afectadas por la negativa de los menores (CND), entre el total de convivencias (CT) que han sido atendidas en el Centro de Convivencia en un mes, y multiplicando por 100, para obtener el valor porcentual correspondiente. $IMN = (CND/CT) \times 100$ El resultado es comparable con los valores de los meses precedentes, así como con el mismo periodo de años anteriores. El valor anual se obtiene promediando los resultados obtenidos en cada periodo mensual (IMN), siendo comparable con los resultados de años anteriores. $IAMN = \sum(IMN) / IMN \times 12$

11.2 Índice de Convivencias Recuperadas

11.5 Indicadores Cualitativos Asociados

Condiciones en la toma de notas que realizan los especialistas comisionados sobre las características con las que se presenta la negativa del menor, las causas más comunes o trascendentes, las dinámicas de interacción, la efectividad de los cursos de acción implementados y otros elementos que pudieran favorecer la comprensión del fenómeno e incorporarse a la toma de decisiones, tanto en los procesos de intervención como en la evaluación del presente instrumento.

CECOFAM
CENTRO DE CONVIVENCIA FAMILIAR

PROTOKOLO DE ACTUACION PARA LA SUPERVISION DE CONVIVENCIAS ELECTRONICAS

DIRECCION GENERAL DEL CENTRO DE CONVIVENCIA FAMILIAR DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MEXICO

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

I. PRESENTACION

A partir de la pandemia originada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), el Poder Judicial del Estado de México atendiendo a preservar la salud y la unión familiar y en consecuencia, la convivencia a distancia, tomó diversas medidas en beneficio de la sociedad mexicana, entre las que destacó, activar las convivencias decretadas por los órganos jurisdiccionales, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), originando que mediante acuerdo del veintinueve de abril de dos mil veinte el Consejo de la Judicatura del Estado de México, reformara el Reglamento de los Centros de Convivencia del Poder Judicial del Estado de México.

Bajo esa lectura, se crea el presente instrumento como un insumo para el trabajo que realiza el personal, pues sistematiza una serie de prácticas que han sido consideradas como necesarias en el desarrollo de las convivencias del programa a distancia denominada "Conviviendo a distancia por el amor a nuestras hijas e hijos".

De manera particular, el objetivo general del protocolo es la intervención del Centro de Convivencia Familiar (CoCoFam), para el desarrollo de convivencias supervisadas a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Así, queda establecida como meta principal, la procuración y cuidado de las familias mexicanas, haciendo prevalecer el interés superior de la niñez y adolescentes, que son parte en procedimientos judiciales.

Finalmente, es menester resaltar que, ante la prioridad del Poder Judicial del Estado de México, de fomentar, y no diluir los vínculos afectivos que unen a los

II. MARCO JURIDICO

- Convención sobre los Derechos del Niño
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México
- Código Civil del Estado de México
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de México
- Reglamento de los Centros de Convivencia del Poder Judicial del Estado de México

III. ASPECTOS GENERALES

Tecnologías de la Información que se emplearán en el desarrollo de las convivencias.

LLAMADA TELEFONICA: es la acción y efecto de invocar, convocar, citar o nombrar a alguien o algo. (Pérez & Gardey, 2009) Hace mención a la acción de comunicarse con alguien. Implica un aviso inicial que va acompañado de algún tipo de intercambio de información. (Andrino, 2014)

LLAMADA POR WHATSAPP: la función de llamadas te permite realizar llamadas gratuitas a tus contactos en WhatsApp, incluso si están en otro país. La función

 **PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO**

utiliza la conexión a internet de su teléfono en lugar del plan de llamadas de su proveedor de telefonía móvil. (WhatsApp, etc.).

WEBEX: es una solución que ofrece un conjunto de herramientas de software eficaces que brindan una experiencia de colaboración segura, confiable y por demanda en la web. Forma parte de la línea de soluciones de video, a la cual está apostando para el próximo período la mundialmente conocida marca Cisco.

Permite reuniones en cualquier lugar y en tiempo real en la red, elaborar trabajar con presentaciones, revisar documentos, compartir cualquier objeto o el escritorio, incluidas aplicaciones, ventanas y directores de los archivos actualmente abiertos. En cualquier momento, puede otorgar privilegios a los asistentes que les permitan anotar, guardar, imprimir y mostrar distintas vistas de los documentos o presentaciones compartidos.

Es usada para reuniones virtuales, ventas remotas o interactivas, soporte técnico y mesa de ayuda, mercadotecnia y eventos en vivo, capacitación virtual y accesos remotos. (Andriano, 2014)

VIDEOLLAMADA: es una videoconferencia que se establece a través de una red de telecomunicaciones y que implica la transmisión de sonido e imagen. Es decir: dos personas que mantienen una videoconferencia pueden escucharse y mirarse mutuamente a través de una pantalla. La videoconferencia es un sistema muy útil para comunicarse con personas que se encuentran en diferentes lugares. Al permitir la transmisión bidireccional de imágenes y sonido, este tipo de comunicación resulta más completo que la telefonía tradicional. (Pérez & Gardey, 2016).

 **PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO**

IV. PRINCIPIOS ETICOS QUE DEBEN OBSERVAR LAS Y LOS SERVIDORES JUDICIALES QUE SUPERVISAN LAS CONVENCIONES

- 1. CORTESIA:** Constituye la manera de exteriorizar respeto y consideración hacia los demás, brindando un trato amable, gentil y respetuoso a los usuarios del servicio de justicia a sus compañeros y al público en general.
- 2. DISCIPLINA:** Conlleva el desempeño de la función conferida de manera ordenada, metódica y perseverante, con el propósito de obtener los mejores resultados en el servicio de administración e impartición de justicia.
- 3. ECONOMIA:** Supone que los bienes, recursos y servicios públicos se ejerzan con equidad, austeridad y disciplina, para satisfacer objetivos y metas a los que estén destinados, siendo éstos de interés social.
- 4. EFICACIA:** Implica actuar conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de las funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sean sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.
- 5. HONRADEZ:** Incluye conducirse con rectitud al utilizar el empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal, o a favor de terceros, ni buscar o aceptar compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, que comprometa sus funciones.
- 6. INTEGRIDAD:** Conlleva actuar siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo o comisión, con el compromiso de ajustar su conducta dentro y fuera de sus labores, para que impere una ética que responda al interés público y genere certeza plena

de su conducta frente a todas las personas con las que se vinculen u observen su actuar.

- 7. PROFESIONALISMO:** Comprende la actuación, y el cumplimiento de las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuidas a su empleo, cargo o comisión, observando en todo momento responsabilidad, conocimiento, disciplina, integridad y respeto, con todas las personas tanto servidores públicos como particulares con los que se llegare a tratar.
- 8. PRUDENCIA:** Consiste en que el actuar sea el resultado de un juicio justificado racionalmente, luego de recoger información a su alcance, haber meditado y valorado detenidamente las consecuencias favorables y desfavorables que pueden producirse por su decisión, en el marco del derecho aplicable.
- 9. RENDICIÓN DE CUENTAS:** Consiste en asumir plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de la función pública, por lo que informa, explica y justifica las decisiones y acciones, y se sujeta a las leyes de la materia y el escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.
- 10. RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL:** Conlleva asumir un compromiso activo en el buen funcionamiento del sistema judicial, con conocimiento pleno de las funciones relacionadas con el ejercicio de su competencia, además de cumplir con sus obligaciones específicas de carácter individual.
- 11. SECRETO PROFESIONAL:** Tiene por objeto proteger los derechos de las partes y de sus allegados frente al uso indebido de información obtenida en el desempeño de sus funciones. Por lo que implica guardar reserva en relación con los asuntos en trámite, con los hechos o datos conocidos, y las deliberaciones

 **PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO**

correspondientes, en los términos que aconseja la interpretación prudente de las normas jurídicas de transparencia.

V. HABILIDADES Y HERRAMIENTAS DE LAS Y LOS ESPECIALISTAS

1. Atención eficiente.
2. Brindar trato personalizado.
3. Establecer límites.
4. Controlar sus emociones.
5. Forjar un vínculo a través de la empatía.
6. Manejar adecuadamente su franqueza de voz.
7. Omitir andarse en el conflicto de los usuarios.
8. Omitir olvidar que su interacción es con un ser humano en un conflicto.
9. Omitir tomar de forma personal el conflicto del usuario.
10. Ofrecer seguridad.
11. Ofrecer un ambiente agradable.
12. Practicar una comunicación oral activa.
13. Resolver quejas o reclamos.
14. Ser amable y cortés.
15. Ser empático.
16. Resaltar la calidez humana ante el conflicto que maneja con el usuario.
17. Tener actitud positiva.
18. Escuchar activamente en todo momento.
19. Ubicarse en una esfera presencial, aunque sea a distancia.

VI. DIRECTRICES PARA LA COMUNICACIÓN

 **PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO**

- 1. Administración del tiempo:** Custodiar el tiempo que se designó para la comunicación, con la finalidad de evitar alterar la agenda que se tiene programada.
- 2. Amabilidad:** Dar el mismo trato a las y los usuarios, que deseamos se nos den a nosotros.
- 3. Asertividad:** Expresar el mensaje correcto ante la situación que se presenta, en el momento preciso y a la persona correcta.
- 4. Atención por el superior jerárquico:** En el caso de que la situación no pueda ser reconducida, se canalizará de inmediato con el superior jerárquico, o se hará de su conocimiento que se le comunicará posteriormente.
- 5. Brevedad en la comunicación:** Atender los puntos esenciales cuidando el tiempo designado para ello resulta muy importante, la calidad y calidez humana no se reflejan por tiempos prolongados, sino por atención pronta.
- 6. Claridad en el objetivo de la comunicación:** Evitar tratar temas que no son concernientes al desarrollo de la convención.
- 7. Concisión:** Proporcionar la información precisa y de forma directa.
- 8. Cordialidad:** Dirigirse con las o los usuarios de forma amable y respetuosa en sus mensajes.
- 9. Cortesía:** Utilizar las fórmulas de cortesía: "por favor", "gracias" y "de nada".
- 10. Escuchar con interés:** Concentrar la atención en la idea principal de la conversación. Es fundamental no distraerse de lo que se nos desea comunicar.
- 11. Establecer límites:** Enfocar exclusivamente al objetivo de la comunicación, evitar explicaciones largas, responder sencillamente y de manera directa.
- 12. Evitar dejar a las personas en espera:** Si una parte ascendiente desea conversar algún tópico adicional, pero en seguimiento a su agenda no es posible atenderle, se deberá solicitar que permita en otro momento comunicarse para proporcionarle la atención que se merece.

 **PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO**

- 13. Paciencia:** Cuando la o el usuario no tiene razón y no podemos ayudarle, evitar perder las formas, por lo que hay que utilizar un tono conciliador y tranquilo. Alterarse o molestarse no genera nada bueno (un ambiente propicio para la convención). Es importante evitar crear emociones negativas.
- 14. Actitud positiva:** Ser atento al establecer cualquier comunicación, mantener un tono de voz sereno y agradable, mostrar disposición ante la situación planteada.
- 15. Lenguaje apropiado:** Hablar de forma clara, con buenos modales, con un lenguaje neutral, no levantando nunca la voz, cuidando no utilizar muletillas, pronunciando adecuadamente las palabras.

VII. DIRECTRICES PARA LA INTERACCIÓN CON LOS USUARIOS

1. Captar el momento o situación psicológica de las y los usuarios.
2. Custodiar la entonación y dicción.
3. No perder la personalidad y naturalidad.
4. Denotar el grado de compromiso con la labor y su energía vital que se le imprime a ésta.
5. Establecer calidez en la conversación, sin excederse en la confianza.
6. Hablar con seguridad y claridad.
7. Utilizar lenguaje apropiado.
8. Evitar "lulear" a nuestras y nuestros interlocutores. Usar los términos "Señor o Señora".
9. Ser amable.
10. Buscar empatía con la o el usuario.
11. Usar un lenguaje sencillo.
12. Utilizar el nombre de la o el usuario para generar empatía.

 **PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO**

13. Informar, de ser el caso, que se realizará enlace con el Juez o Jueza en las convenciones que dichos servidores judiciales consideren pertinente verificar su cumplimiento.

VIII. DIRECTRICES PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA EN LÍNEA

PASO 1

Enlace con el ascendiente no custodio

1. Saludar.
2. Identificación del ascendiente y presentación de la o él especialista.
3. Explicar brevemente el motivo de la llamada, videollamada o reunión virtual.
4. Recordar a los participantes conducirse con respeto y tolerancia.
5. Señalar que se iniciará la audiencia en línea.
6. Solicitar un momento para realizar el enlace con la otra parte y con la Jueza o Juez.

PASO 2

Enlace con el ascendiente custodio

1. Saludar.
2. Identificación del ascendiente y presentación de la o él especialista.
3. Explicar brevemente el motivo de la llamada, videollamada o reunión virtual.
4. Recordar conducirse con respeto y tolerancia.
5. Señalar que se iniciará la audiencia en línea.
6. Solicitar un momento para realizar el enlace con la otra parte y con la Jueza o Juez.

PASO 3

 **PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Enlace con la Jueza o Juez.

1. Saludar.
2. Presentación de la o él especialista.
3. Hacer del conocimiento que ya se encuentran enlazados los ascendientes para el inicio de la audiencia programada.
4. Realizar el enlace para que la Jueza o Juez de inicio a la audiencia en línea.

PASO 4

Desarrollo de la audiencia

1. La Jueza o Juez desarrollará la audiencia.
2. La Jueza o Juez dará la indicación a la o el especialista de la conclusión de la audiencia, para terminar el enlace.
3. La o el especialista les hará de su conocimiento que, de acuerdo a lo determinado por la Jueza o Jueza, se comunicará para dar cumplimiento y llevar a cabo la convención en los horarios y las modalidades establecidas.
4. Agradecer que ambos ascendientes hayan apoyado para el logro de la convención, despidiéndose de las o los menores y esperar a que cuelguen los ascendientes.

IX. DIRECTRICES PARA LA REALIZACIÓN DE UNA LLAMADA O VIDEOLLAMADA POR WHATSAPP EN LA QUE SE ACEPTA LLEVAR A CABO LA CONVINCENCIA

PASO 1

 **PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Requisitos previos a la comunicación

1. Contar con un espacio cómodo y con el menor número de distracciones.
2. Tener cerca el expediente para la obtención de los datos de las o los usuarios e incluso cualquier duda o aclaración.
3. Tener cerca el instrumento de seguimiento de revisión de la convención.
4. Tener cerca lápiz o bolígrafo, así como una libreta para tomar notas adicionales.

PASO 2

Enlace con el ascendiente no custodio

1. Saludar.
2. Identificación del ascendiente y presentación de la o él especialista.
3. Explicar brevemente el motivo de la llamada o videollamada.
4. Recordar a los participantes conducirse con respeto y tolerancia.
5. Señalar el límite de tiempo de la convención.
6. Solicitar un momento para realizar el enlace con la otra parte.

PASO 3

Enlace con el ascendiente custodio

1. Saludar.
2. Identificación del ascendiente y presentación de la o él especialista.
3. Explicar brevemente el motivo de la llamada o videollamada.
4. Recordar conducirse con respeto y tolerancia.
5. Señalar el límite de tiempo de la convención.
6. Solicitar que los menores se encuentren preparados frente al dispositivo.
7. Solicitar que las o los menores estén listos para el inicio del enlace. En caso de que no habien, se privilegiará que el ascendiente los pueda ver y procurar entablar comunicación. En este caso, preguntar al ascendiente custodio la situación general de las o los menores.
8. Saludar a la menor o menores y explicar el motivo de la llamada o videollamada.

9. Iniciar el enlace

PASO 4
Desarrollo de la convivencia

1. Señalar a las partes que se encuentran comunicadas y que el ascendiente no custodio puede hablar con su [s] menor (es).
2. La o el especialista estará conectado en todo momento.
3. Atender la forma de comunicación en que se desarrollará la convivencia.
4. Realizar el instrumento de revisión de la convivencia.
5. Si existe una comunicación negativa, se tendrá que intervenir y se concluirá la comunicación.

PASO 5
Conclusión de la comunicación

1. Interrumpir análogamente la comunicación.
2. Señalar que el tiempo de la comunicación ha concluido.
3. Solicitar que se despidan el ascendiente no custodio y las o los menores.
4. Despedirse de las o los menores.
5. Hacer de su conocimiento que, toda vez que la comunicación se ha logrado, ellos pueden continuar con la misma sin que exista intervención del Centro de Convivencia Familiar, utilizando sus propios medios.
6. Agradecer que ambos ascendientes hayan apoyado para el logro de la convivencia, despedirse de las o los menores y esperar a que cuelguen los ascendientes.

X. DIRECTRICES PARA EL DESARROLLO DE UNA LLAMADA O VIDEOCLAMADA POR WHATSAPP CUANDO NO SE ACEPTA LLEVAR LA CONVIVENCIA

PASO 1

Requisitos previos a la comunicación

1. Contar con un espacio cómodo y con el menor número de distractores.
2. Tener cerca el expediente para la obtención de los datos de las o los usuarios e incluso cualquier duda o aclaración.
3. Tener cerca el instrumento de seguimiento de revisión de la convivencia.
4. Tener cerca lápiz o bolígrafo, así como una libreta para tomar notas adicionales.

PASO 2
Enlace con el ascendiente no custodio

Supuesto A
Contesta la llamada o videollamada

1. Saludar.
2. Identificación del ascendiente y presentación de la o el especialista.
3. Explicar brevemente el motivo de la llamada o videollamada.
4. Recordar conducirse con respeto y tolerancia.
5. Señalar el límite de tiempo de la convivencia.
6. Solicitar un momento para realizar el enlace con la otra parte.

Supuesto B
No contesta la llamada o videollamada

1. Realizar tres intentos de llamada o videollamada.
2. De tener éxito se dará mensaje en el mismo momento, saludo, presentación de la o el especialista, motivo de la llamada y despedida.
3. Realizar la llamada o videollamada con el ascendiente custodio para hacer de su conocimiento que el ascendiente no contesta la llamada, y que si en la próxima convivencia agenda no se logra nuevamente la comunicación se hará del conocimiento del órgano jurisdiccional para que se tomen las medidas pertinentes.
4. Agradecer haber tomado la llamada o videollamada, despedirse y esperar a que cuelgue el ascendiente custodio.

PASO 3
Enlace con el ascendiente custodio

Supuesto A
No contesta la llamada o videollamada

1. Realizar tres intentos de llamada.
2. De tener éxito, se dará un mensaje expresando: saludo, presentación de la o el especialista, motivo de la llamada o videollamada y despedida.
3. Enlazar nuevamente la llamada o videollamada con el ascendiente no custodio para hacer de su conocimiento que el ascendiente custodio no contesta la llamada o videollamada, y que si en la próxima convivencia agenda no se logra nuevamente la comunicación se hará del conocimiento del órgano jurisdiccional para que se tomen las medidas pertinentes.
4. Agradecer haber tomado la llamada o videollamada, despedirse y esperar a que cuelgue el ascendiente no custodio.

Supuesto B
Contesta la llamada o videollamada, y el o los menores no desean realizar la convivencia a distancia.

1. Saludar.
2. Identificación del ascendiente y presentación de la o el especialista.
3. Explicar brevemente el motivo de la llamada o videollamada.
4. Recordar conducirse con respeto y tolerancia.
5. Señalar el límite de tiempo de la convivencia.
6. Solicitar comunicación con las o los menores.
7. Si el ascendiente custodio manifiesta que las o los menores no desean hablar con el otro ascendiente, se le pedirá nuevamente la comunicación con ellos para que manifiesten sus razones directamente.
8. Si las o los menores toman la bocina, la o el especialista realizará su labor de motivar al menor para dialogar con el otro ascendiente. Si después de ello señala que no es su deseo, se debe respetar su decisión.

9. Solicitar que la parte custodio tome de nueva cuenta la llamada o videollamada, y solicitar su apoyo para trabajar con las o los menores para que en la próxima llamada o videollamada se logre algún avance.

10. Agradecer haber tomado la llamada o videollamada, despedirse y esperar a que cuelgue el ascendiente custodio.

11. Enlazar para comunicarse con el ascendiente no custodio y hacer de su conocimiento que los menores no desean enlazar la comunicación.

12. Explicar que se habló con la o los menores, quienes manifestaron su negativa para desahocar la convivencia, y que si en la próxima convivencia agenda no se logra nuevamente la comunicación, se hará del conocimiento del órgano jurisdiccional para que se tomen las medidas pertinentes.

13. Agradecer haber tomado la llamada o videollamada, despedirse y esperar a que cuelgue el ascendiente no custodio.

PASO 4
Ninguno de los ascendientes contesta

1. Realizar tres intentos de llamada o videollamada a cada ascendiente.
2. Realizar el registro correspondiente de las horas de marcación.
3. Si en la próxima convivencia agenda no se logra nuevamente la comunicación se hará del conocimiento del órgano jurisdiccional para que se tomen las medidas pertinentes.

XI. DIRECTRICES PARA LA REALIZACIÓN DE UNA REUNIÓN VIRTUAL POR WEBEX EN LA QUE SE ACEPTA LLEVAR LA CONVIVENCIA

PASO 1
Requisitos previos a la comunicación

1. Contar con un espacio cómodo y con el menor número de distractores.
2. Tener cerca el expediente para la obtención de los datos de los usuarios e incluso cualquier duda o aclaración.
3. Tener cerca el instrumento de seguimiento de revisión de la convivencia.
4. Tener cerca lápiz o bolígrafo, así como una libreta para tomar notas adicionales.
5. Contar con la aplicación de webex por los ascendientes.
6. Contar con el correo de las partes para generar la invitación.
7. En caso de la reunión crear previamente la reunión y enviar el link y el ID de la reunión.

PASO 2
Enlace con el ascendiente no custodio

1. Enlazar o dar acceso en primer lugar al ascendiente no custodio.
2. Saludar.
3. Presentación de la o el especialista.
4. Explicar brevemente el motivo de la reunión virtual.
5. Recordar conducirse con respeto y tolerancia.
6. Señalar el límite de tiempo de la convivencia.
7. Solicitar un momento para realizar el enlace con la otra parte.

6. Señalar el límite de tiempo de la convivencia.
7. Solicitar que las o los menores se encuentren preparados frente al dispositivo.
8. En caso de que las o los menores no hablen, se establecerá una comunicación con la parte custodio para conocer la situación de estos.
9. Solicitar que las o los menores se encuentren preparados frente al dispositivo.
10. Saludar a las o los menores y explicar el motivo de la reunión virtual.
11. Ase el scriptivo para ambas partes.

PASO 4
Desarrollo de la convivencia

1. Señalar a las partes que se encuentra comunicadas y que el ascendiente no custodio puede hablar con su menor (es).
2. La o el especialista estará conectado en todo momento.
3. Atender la forma de comunicación en que se desarrollará la convivencia.
4. Realizar el instrumento de revisión de la convivencia.
5. Si existe una comunicación negativa, se tendrá que intervenir y se concluirá la comunicación.

PASO 5
Conclusión de la comunicación

1. Interrumpir análogamente la comunicación.
2. Señalar que el tiempo de la comunicación ha concluido.
3. Solicitar que se despidan el ascendiente no custodio y las o los menores.

4. Hacer de su conocimiento que, toda vez que la comunicación se ha logrado, ellos pueden continuar con la misma sin que exista intervención del Centro de Convivencia Familiar, utilizando sus propios medios.
5. Agradecer que ambos ascendientes hayan apoyado para el logro de la convivencia, se despiden de las o los menores y se espera a que cuelguen los ascendientes.

XII. DIRECTRICES PARA LA REALIZACIÓN DE UNA REUNIÓN VIRTUAL POR WEBEX EN LA QUE NO SE ACEPTA LLEVAR LA CONVIVENCIA

PASO 1
Requisitos previos a la comunicación

1. Contar con un espacio cómodo y con el menor número de distractores.
2. Tener cerca el expediente para la obtención de los datos de los usuarios e incluso cualquier duda o aclaración.
3. Tener cerca el instrumento de seguimiento de revisión de la convivencia.
4. Tener cerca lápiz o bolígrafo, así como una libreta para tomar notas adicionales.
5. Contar con la aplicación de webex por los ascendientes.
6. Contar con el correo de las partes para generar la invitación.
7. En caso de la reunión crear previamente la reunión y enviar el link y el ID de la reunión.

PASO 2
Enlace con el ascendiente no custodio

Supuesto A
No acepta el enlace o invitación

1. Enviar nuevamente la invitación, el link y el ID o se llama directamente.

Accpta participar en la reunión virtual

1. Enlazar o se da acceso en primer lugar al ascendiente no custodio.
2. Saludar.
3. Identificación del ascendiente y presentación de la o el especialista.
4. Explicar brevemente el motivo de la reunión virtual.
5. Recordar conducirse con respeto y tolerancia.
6. Señalar el límite de tiempo de la convivencia.
7. Solicitar un momento para realizar el enlace con la otra parte.

Supuesto B
No Acepta participar en la reunión virtual

1. Enviar nuevamente la invitación, el link y el ID o se llama directamente.
2. De no tener respuesta del ascendiente no custodio, enlazar con el ascendiente custodio para informarle que no respondió para integrarse a la reunión virtual el otro ascendiente, y que si en la próxima convivencia agenda no se logra nuevamente la comunicación se hará del conocimiento del órgano jurisdiccional para que se tomen las medidas pertinentes.
3. Agradecer haberse conectado a la reunión virtual programada, despedirse y esperar a que se desconecte el ascendiente custodio.

PASO 3
Enlace con el ascendiente custodio

Supuesto A
No acepta el enlace o invitación

1. Enviar nuevamente la invitación, el link y el ID o se llama directamente.

2. De no tener respuesta del ascendiente custodio, enlazar con el ascendiente no custodio para informarle que no respondió para integrarse a la reunión virtual el otro ascendiente, y que si en la próxima convivencia agenda no se logra nuevamente la comunicación se hará del conocimiento del órgano jurisdiccional para que se tomen las medidas pertinentes.
3. Agradecer haberse conectado a la reunión virtual programada, se despiden y espera a que se desconecte el ascendiente custodio.

Supuesto B
Se integra a la reunión virtual, y las o los menores no desean realizar la convivencia a distancia.

1. Enlazar al ascendiente custodio.
2. Saludar.
3. Identificación del ascendiente y presentación de la o el especialista.
4. Explicar brevemente el motivo de la reunión virtual.
5. Recordar conducirse con respeto y tolerancia.
6. Señalar el límite de tiempo de la convivencia.
7. Solicitar que las o los menores se encuentren preparados frente al dispositivo.
8. En caso de que las o los menores no hablen, entablar comunicación con la parte custodio para conocer la situación de estos.
9. Saludar a las o los menores y explicar el motivo de la reunión virtual, cuando ellos manifiesten su negativa, la o el especialista realizará la intervención pertinente y buscar se logre la convivencia.
10. Pedir se retire a las o los menores y solo esté presente la parte custodio.
11. Solicitar que la parte custodio tome de nueva cuenta la reunión virtual, y se le solicita su apoyo para trabajar con la o los menores para que en la próxima reunión virtual programada se logre algún avance.

12. Explicar que si en la próxima convivencia agenda no se logra nuevamente la comunicación se hará del conocimiento del órgano jurisdiccional para que se tomen las medidas pertinentes.
13. Agradecer haber participado en la reunión virtual, despedirse y esperar a que ambos salgan de la sesión.

PASO 4
Ninguno de los ascendientes se integra a la reunión virtual

1. Enviar nuevamente la invitación, el link y el ID o se llama directamente.
2. Realizar el registro correspondiente de las horas de nuevos envíos o marcación.
3. Si en la próxima convivencia agenda no se logra nuevamente la comunicación se hará del conocimiento del órgano jurisdiccional para que se tomen las medidas pertinentes.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Anónimo. (2014). Definición de Llamada [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://definicion.motilamada/>

Anónimo. (s/v). Webex, una herramienta de video para el trabajo colaborativo. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://www.icesi.edu.co/blogs/segtr/2020/07/02/webex-una-herramienta-video-para-el-trabajo-colaborativo/>

Pérez, J. & Gardey, A. (2016). Definición de videoconferencia [Entrada de blog]. Recuperado de: (<https://definicion.de/videoconferencia/>)

WhatsApp. (s/v). Cómo hacer llamadas [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://faq.whatsapp.com/android/28000016/>

PASO 3
Enlace con el ascendiente custodio

Supuesto A
No acepta el enlace o invitación

1. Enviar nuevamente la invitación, el link y el ID o se llama directamente.