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

C I R C U L A R N O. 37/2025

Toluca de Lerdo, México, a 10 de abril de 2025.

ACUERDO DEL PLENO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO, EN SESIÓN ORDINARIA DEL OCHO DE ABRIL DE DOS MIL VEINTICINCO POR EL QUE SE EMITE EL MODELO DE ATENCIÓN A USUARIOS DENOMINADO “CONFÍA”.

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 el cuerpo deliberativo responsable de la administración, vigilancia y disciplina del Poder Judicial del Estado de México, conforme a lo dispuesto por los artículos 101, 105 y 106 fracciones I y II, de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México, que cuenta con la prerrogativa y obligación de emitir acuerdos generales que considere necesarios para llevar a cabo el ejercicio de sus atribuciones; y en términos del párrafo séptimo del noveno transitorio del Decreto 63 publicado en el Periódico Oficial Gaceta del Gobierno el seis de enero de dos mil veinticinco, que contiene la Declaratoria de aprobación de la minuta proyecto de Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, en materia de reforma al Poder Judicial; los convenios, contratos y acuerdos suscritos seguirán teniendo vigencia en los términos acordados.
- II. La Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU) en el artículo 8 establece que toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales competentes, por actos que violen sus derechos fundamentales, reconocidos por la constitución o por la ley. Este principio internacional refuerza la idea de que un modelo de atención debe procurar que los usuarios puedan hacer valer sus derechos de manera efectiva y en condiciones de dignidad, así mismo la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José) en el artículo 25 reconoce el derecho a un recurso sencillo, rápido y efectivo ante los tribunales para la protección de sus derechos, estos principios exigen que la creación de un modelo de atención considere la dignidad y respeto hacia los usuarios, brindándoles condiciones adecuadas para ejercer su derecho a la justicia.
- III. El artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece: *“que los derechos humanos serán protegidos por el Estado, y que toda autoridad tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, sin discriminación alguna”*, esto implica que el modelo de atención debe ser inclusivo y accesible para todas las personas, independientemente de su origen, condición económica, o discapacidad, por otro lado el artículo 17 de la carta magna establece *“que toda persona tiene derecho a obtener del Estado la protección de sus derechos humanos mediante los procedimientos legales establecidos.”*; por tanto el modelo de atención a usuarios contribuye a cumplir con esta obligación, mejorando la eficiencia y calidad en la administración de justicia.
- IV. El artículo 5 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México establece que *“todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los tratados internacionales en los que el Estado mexicano sea parte, en esta Constitución y en las leyes que de ésta emanen, por lo que gozarán de las garantías para su protección”, así mismo en el párrafo tercero señala: “Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.”*
- V. El Plan de Desarrollo del Poder Judicial del Estado de México establece en la *“Columna para la Democratización de la Justicia 1.3 Fortalecimiento jurisdiccional, Estrategia D, Incremento de la capacidad operativa; línea de acción: Elaborar protocolos de actuación para tareas esenciales y atención digno en todos los servicios que ofrece el Poder Judicial del Estado de México. Estrategia E, Proximidad de los servicios de justicia, línea de acción: Generar jornadas y espacios de atención especializada a grupos vulnerables.*

Columna 1.4 Justicia Abierta, Estrategia C. Gestión democrática efectiva, línea de acción: realizar mediciones sobre la calidad y sensibilidad en la atención a la ciudadanía. Estrategia E. Tutela judicial efectiva, línea de acción: Brindar capacitación a todo el personal del Poder Judicial en materia de atención al público con trato digno y de calidad a la ciudadanía e Implementar una campaña permanente de sensibilización para la atención ciudadana de calidad”.

El Poder Judicial del Estado de México tiene la misión de proteger y garantizar los derechos humanos, siempre con sensibilidad y respeto absoluto, para lograrlo se está transformando la manera en que brindamos nuestros servicios, poniendo en el centro de nuestra actuación a las personas y su dignidad conforme a un nuevo modelo de atención a usuarios que tiene como objetivo principal, ofrecer un trato sensible, cercano y respetuoso, lo cual es la base de todo el servicio público.

Con esta visión se ha redimensionado al cuerpo de prefectos del Poder Judicial del Estado de México, que además de ser un equipo especializado y profesional, adiestrado para anticipar a las necesidades en materia de seguridad, ahora, será el primer contacto con los usuarios, para recibirlos con amabilidad y acompañarlos a los Juzgados o Tribunales, orientarlos con empatía e incluso para resolver sus dudas sobre trámites y gestiones.

Actualmente, se está llevando a cabo la capacitación de la sensibilización de personas juzgadoras y del personal jurisdiccional, para que, en cada audiencia, en la solicitud de expedientes en los archivos o durante la presentación de promociones en las oficialías de partes, el trato que reciban las personas, sea de respeto, que cada juicio se resuelva como una historia de vida y no como un simple expediente porque detrás de cada caso, hay personas y familias que exigen y deben recibir justicia.

VI. El objetivo central de la creación del modelo de atención a usuarios, es mejorar la calidad del servicio que el Poder Judicial les proporciona asegurando que las personas tengan acceso a una justicia ágil y respetuosa de los derechos humanos, logrando que los ciudadanos no se enfrenten a obstáculos innecesarios, conforme a las siguientes premisas:

1. Respetar y proteger los derechos humanos de los usuarios: Garantizar que todos los usuarios, independientemente de su condición económica, social o cultural, tengan acceso a un trato justo, imparcial y digno dentro de las instalaciones judiciales.

2. Proveer un trato humano y de calidad: Brindar un servicio de atención que sea empático y orientado al usuario, para que cada persona pueda sentirse escuchada, respetada y atendida adecuadamente en todas sus necesidades procesales.

3. Capacitación continua del personal judicial: La creación del modelo supone la capacitación del personal judicial y administrativo en cuanto a trato al usuario, principios de acceso a la justicia y uso de herramientas tecnológicas. El personal debe ser capaz de orientar a los usuarios con amabilidad y claridad sobre sus trámites, derechos y procedimientos.

4. Implementación de canales de comunicación accesibles: Se prevé la creación de diversos canales de comunicación (presenciales, telefónicos, digitales, etc.) para que los usuarios puedan obtener información y resolver dudas sobre sus casos de manera sencilla y accesible. Esto podría incluir la creación de centros de atención al público, plataformas en línea y líneas telefónicas especializadas.

5. Garantizar la accesibilidad para personas en situación de vulnerabilidad: El modelo debe asegurar que todas las personas, sin importar sus características (personas con discapacidad, adultos mayores, etc.), puedan acceder al sistema judicial de manera plena. Esto incluye adaptar los procedimientos y la infraestructura para satisfacer sus necesidades específicas.

6. Homologación de nomenclatura en todos los edificios judiciales: Estandarizar y unificar el sistema de identificación y señalización en todas las sedes judiciales, con el fin de mejorar la accesibilidad y la orientación en la localización de las diversas áreas y servicios dentro de los edificios. Esto permitirá a los usuarios y al personal del Poder Judicial identificar de manera clara y rápida las instalaciones jurisdiccionales, contribuyendo a un ambiente más organizado, ágil y accesible, y optimizando la experiencia de quienes interactúan con el sistema judicial.

7. Personificar y colocar el nombre e identidad institucional en todos los órganos jurisdiccionales: Garantizar una mayor identificación y visibilidad de cada uno de estos órganos, proporcionando claridad y accesibilidad tanto a los usuarios como al personal judicial. Esta acción busca humanizar y darle un carácter más cercano a cada unidad jurisdiccional, promoviendo un ambiente de transparencia y orden. Al colocar de manera adecuada los nombres y distintivos institucionales, se facilita la orientación y el acceso a los servicios judiciales, mejorando la eficiencia en la gestión de los trámites y promoviendo una experiencia más ágil y comprensible para los ciudadanos que interactúan con el sistema de justicia.

8. Enlaces jurisdiccionales y cuerpo de prefectos y personas servidoras judiciales de primer contacto: Es fundamental garantizar que los ciudadanos puedan identificar fácilmente a los empleados encargados de brindar orientación y asistencia en los procesos judiciales. La portación de un distintivo físico no solo mejorará la visibilidad y accesibilidad de los servidores públicos, sino que también reforzará el compromiso institucional con una atención de calidad, cercana y eficiente.

De esta manera, se busca ofrecer un servicio más organizado y humanizado, facilitando la interacción con los usuarios y promoviendo una experiencia más fluida y profesional dentro del sistema judicial. El modelo de atención a usuarios "CONFÍA" refleja la responsabilidad y el compromiso de que los justiciables confíen en las y los servidores públicos de primer contacto, así como en los enlaces jurisdiccionales. Este modelo no se limita a la implementación de nuevas formas de atención al público, sino que involucra una serie de acciones estructurales y operativas dentro del Poder Judicial del Estado de México.

Con fundamento en los artículos 101, 105 y 106 fracciones I y II de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México, y en términos del párrafo séptimo del noveno transitorio del Decreto 63 publicado en el Periódico Oficial Gaceta del Gobierno el seis de enero de dos mil veinticinco, que contiene la Declaratoria de aprobación de la minuta proyecto de Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México en materia de reforma al Poder Judicial; se emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO. Se emite el modelo de atención a usuarios "confía".

SEGUNDO. Se instruye a la Escuela Judicial, Dirección General de Administración, Dirección General de Finanzas, Coordinación General de Comunicación Social, en el ámbito de sus atribuciones dar cabal cumplimiento al presente Acuerdo.

TERCERO. Se instruye a la Coordinación General de Logística, Eventos y Giras, que lleve a cabo la modificación de los Lineamientos Generales para la operación del cuerpo de prefectos, una vez que se apruebe el modelo de atención a usuarios denominado "confía".

CUARTO. Por tratarse de un Acuerdo de interés general se determina su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, en el Boletín Judicial y en la página web del Poder Judicial del Estado de México.

TRANSITORIO

ÚNICO. El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

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 el Encargado de la Secretaría General de Acuerdos, que da fe.

A T E N T A M E N T E.- El Presidente del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México.- Magistrado Fernando Díaz Juárez.- Rúbrica.- El Encargado de la Secretaría General de Acuerdos del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México.- Licenciado Ricardo Daniel Ramírez Mercado.- Rúbrica.