



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA Y JUSTICIA ALTERNATIVA PENAL



ÍNDICE

I. Introducción.....	pág. 3
II. Listado de Procedimientos.....	pág. 4
III. Procedimientos.....	pág. 5
IV. Glosario.....	pág. 6
V. Disposiciones Complementarias.....	pág. 12



I.- INTRODUCCIÓN

El Manual Específico de Procedimientos, es el documento informativo donde se consignan en forma metódica los pasos y operaciones que se deben llevar a cabo para que se cumplan adecuadamente las funciones que se realizan dentro de la Dirección General de Atención Ciudadana y Justicia Alternativa Penal.

Es una herramienta que apoya el funcionamiento de la institución; concentra información amplia y detallada sobre bases jurídicas, atribuciones, estructura orgánica, grado de autoridad y responsabilidad, funciones, actividades y operaciones, sin duplicar los ordenamientos legales emanados del poder Legislativo o Ejecutivo, tales como leyes, decretos, acuerdos, reglamentos, etc.

Por consiguiente, el presente Manual permite establecer formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades, así como precisar los responsables de los procesos. Así mismo, a través de este documento, pueden efectuarse diagnósticos administrativos para agilizar y hacer más eficientes los procedimientos que se aplican.

Además, establece el avance en el uso de herramientas tecnológicas que contribuyen en el fomento de la cultura de la denuncia y a su vez se apegan al principio de flexibilidad por lo que hace a la Unidad de Justicia Alternativa Penal, a través del Centro de Denuncia Tecnológica y Mecanismos Alternativos por Medios Electrónicos.

Parte del compromiso de la Dirección General de Atención Ciudadana y Justicia Alternativa Penal, es demostrar su capacidad para cumplir con las necesidades del ciudadano, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio y los propios de la Fiscalía General del Estado de Baja California, con la finalidad de aumentar la satisfacción ciudadana.

ATENTAMENTE

**LIC. SONIA LÓPEZ ÚRREA
DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA Y
JUSTICIA ALTERNATIVA PENAL**



II. LISTA DE PROCEDIMIENTOS

1. **PDACJAP-001** Atención Ciudadana
2. **PDACJAP-002** Criterio de Oportunidad y Facultad de Abstenerse de Investigar
3. **PDACJAP-003** Mediación y Conciliación
4. **PDACJAP-004** Junta Restaurativa
5. **PDACJAP-005** Seguimiento al Acuerdo
6. **PDACJAP-006** Mecanismos Medios Electrónicos



III. PROCEDIMIENTOS

1. Atención Ciudadana

<https://drive.google.com/file/d/1uCSLejXFinLvtaOrxjTvDsrkmTtJLMyG/view?usp=sharing>

2. Criterio de Oportunidad y Facultad de Abstenerse de Investigar

<https://drive.google.com/file/d/11XPEgoLTChsWWsKFLVhyJLdfde0YMhcz/view?usp=sharing>

3. Mediación y Conciliación

https://drive.google.com/file/d/1otUXCXeLT_DSv8VXaTdnGHvVzPnxAC_j/view?usp=sharing

4. Junta Restaurativa

<https://drive.google.com/file/d/1k9EQR2cQwwcBS5F8t0U2DQ3vJ-Gy6Lx9/view?usp=sharing>

5. Seguimiento al Acuerdo

<https://drive.google.com/file/d/16M1Vdx3GDr8425ybPmxZrQiwkhqYRRaD/view?usp=sharing>

6. Mecanismos Medios Electrónicos

<https://drive.google.com/file/d/1x9zJQoVtI9nO14FjBAEJzcNx-vxRgBfn/view?usp=sharing>



IV. GLOSARIO

Acuerdo Reparatorio.- Acto voluntario entre el (la) solicitante y el (la) requerido(a) que lleva como resultado la solución del conflicto a través de cualquier proceso alternativo realizado en la Dirección General de Atención Ciudadana y Justicia Alternativa Penal

Acuerdo 02/2023.- Acuerdo de la Fiscalía General del Estado de Baja California, para la implementación y funcionamiento de la Dirección General de Atención Ciudadana y Justicia Alternativa Penal

AMP/JAP.- Agente del Ministerio Público adscrito a la Unidad de Justicia Alternativa Penal

AMP/UMAC.- Agente del Ministerio Público adscrito a la Unidad Modelo de Atención Ciudadana

AMP/EJA.- Agente del Ministerio Público Especializado en Justicia para Adolescentes

AMP/UI.- Agente del Ministerio Público adscrito a la Unidad de Investigación

Auxiliar de UJAP.- Auxiliares de Justicia Alternativa Penal, quienes apoyan en labores administrativas dentro de las UJAP

Auxiliar de UMAC.- Auxiliares de Ministerio Público quienes reciben a los ciudadanos en las UMAC, así como para registro en bitácora de atención ciudadana

ASA.- Área de seguimiento al acuerdo

AJR.- Área de Justicia Restaurativa

ARO.- Acuerdo reparatorio diferido, celebrado entre las partes que pone fin a la controversia parcial totalmente, en el que se establecen una o varias fechas para verificarse su cumplimiento

Asunto Relevante.- Hecho constitutivo de delito que por su naturaleza o trascendencia social transgreda la esfera individual o general de una o varias personas, o que tenga relación con uno o varios órganos que integre los poderes del estado u organismos independientes, en tratándose de Ayuntamiento, Estado o Federación

Cabina Operativa.- Espacio equipado con la infraestructura necesaria para que el personal del Centro de Denuncia Tecnológica brinde atención



Carta de Derivación.- Es el trámite que se expide al Ciudadano cuando al plantear los hechos, no se desprenden hechos correspondientes a la Procuración de Justicia

CAUCUS.- Reunión privada e individual que el facilitador sostiene con los intervinientes, luego de haberse iniciado sesión conjunta que contribuye a manejar obstáculos emocionales, procesales o sustitutos que surjan durante el proceso

CDTEC.- Centro de Denuncia Tecnológica

Ciudadano.- Es la persona que acude al Sistema Estatal de Justicia Alternativa Penal por su propio derecho o en representación de un tercero con el objeto de plantear una situación determinada, esperando una respuesta favorable a la solución que pueda resolver su planteamiento

CNPP.- Código Nacional de Procedimientos Penales

Comunidad Afectada.- Familiares o personas de apoyo que tengan relación inmediata con la víctima y las personas que hayan sufrido algún daño al intervenir

Conciliación.- Es el mecanismo voluntario mediante el cual los Intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, proponen opciones de solución a la controversia en que se encuentran involucrados. Además de propiciar la comunicación entre los Intervinientes, el Facilitador podrá, sobre la base de criterios objetivos, presentar alternativas de solución diversas

Conformidad.- Cumplimiento de requisitos

CP.- Causa Pena

Criterio de Oportunidad.- Constituye una excepción a los principios de legalidad y obligatoriedad a través del cual el o la Agente del Ministerio Público por razones de política criminal plasmada en lineamientos establecidos, prescinde de la persecución penal en favor del imputado

Coordinador Estatal de CDTEC.- Coordinador Estatal del Centro de Denuncia Tecnológica, el cual depende directamente de la Dirección General de Atención Ciudadana y Justicia Alternativa Penal

Coordinación de UJAP.- Coordinador de las Unidades de Justicia Alternativa Penal de cada zona las cuales son: zona costa (comprende Tijuana, Rosarito y Tecate), Zona Sur (comprende Ensenada y San Quintín) y Zona Norte (comprende Mexicali y San Felipe) las cuales dependen jerárquicamente de las Subdirecciones de zona



Coordinación de UMAC.- Coordinador de las Unidades Modelo de Atención Ciudadana de cada zona las cuales son: zona costa (comprende Tijuana, Rosarito y Tecate), Zona Sur (comprende Ensenada y San Quintín) y Zona Norte (comprende Mexicali y San Felipe) las cuales dependen jerárquicamente de las Subdirecciones de zona

DACJAP.- Dirección de Atención Ciudadana y Justicia Alternativa Penal

DGACJAP.- Dirección General de Atención Ciudadana y Justicia Alternativa Penal

Documento externo.- Manuales, leyes, reglamentos y/o códigos que no son emitidos por la Dirección de Atención Ciudadana y Justicia Alternativa Penal

Exhortar.- Llevar a cabo llamadas telefónicas, correos electrónicos o reuniones virtuales con los intervinientes para que cumplan con el acuerdo reparatorio

Expedición de constancias de extravío.- Solicitud de servicio de expedición de constancias de extravío respecto de un objeto o documento extraviado

Expedientes.- Es una herramienta administrativa utilizada en organismos de gobiernos para reunir la documentación necesaria para sustentar el acto administrativo

Facilitador(a).- Profesional capacitado con técnicas y herramientas de conciliación y mediación, cuya función consiste en actuar como un tercero imparcial y facilitador(a) del diálogo para la solución de controversias de carácter penal

Facultad de abstenerse de investigar.- Se aplica cuando es evidente que los hechos planteados por el ciudadano no son constitutivos de delito o cuando de los datos aportados se pueda establecer. De manera indudable que se encuentra extinguida la acción penal contra el imputado

Fiscalía General.- Fiscalía General del Estado de Baja California

Formato.- Documento utilizado para registrar los datos requeridos

FGEB.- Fiscalía General del Estado de Baja California

Guion de Junta Restaurativa. – Orden de las preguntas a realizar a las partes para cumplir con la finalidad del proceso

Intervinientes.- Las personas que participan en los Medios Alternativos de Solución de controversias en Materia Penal, en calidad de Solicitante o de Requerido, para resolver las controversias de naturaleza penal



Invitación.- Es el manifiesto escrito y/o verbal que se hace a los Intervinientes para que asistan a las Unidades de Justicia Alternativa Penal y reciban información amplia sobre en qué consisten los mecanismos alternativos con el objetivo de que participen en ellos

IPH.- Informe Policial Homologado

Junta Restaurativa.- Es el mecanismo mediante el cual el (la) ofensor(a), la víctima y la comunidad trabajan en la solución de las consecuencias derivadas del delito, en busca de un acuerdo que atienda las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de los (las) intervinientes, y permita la reintegración de la víctima y ofensor(a) a la comunidad

Justici@Net. - Software para el registro de información oficial en materia de procuración de justicia

Ley Orgánica.- Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Baja California

LNMASCMP.- Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de solución de Controversias en Materia Penal

LNSUPPA.- Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes

Mediación.- Es el mecanismo voluntario mediante el cual los Intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar la solución de ésta. El Facilitador durante la mediación propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los Intervinientes

Mecanismo Alternativo por Medios Electrónicos.- Son mecanismos alternativos para resolver conflictos penales involucrando voluntariamente a los intervinientes a través de colaboraciones entre localidades, municipios y entidades federativas utilizando herramientas de videoconferencia

NAC.- Número de Acta Circunstanciada

NCE.- Número de Constancia de Extravío, es el número que el sistema de cómputo le asigna de manera automática a las constancias de extravío de documentos u objetos que son solicitadas por los ciudadanos para los fines que a ellos convengan

NEUN.- Número de Expediente Único Nacional

NUC.- Número único de caso

NUI.- Número único de investigación

No conformidad.- Incumplimiento de un requisito



Notificador.- Personal adscrito a las Unidades de Justicia Alternativa Penal encargado de la entrega debida y oportuna de invitaciones, citaciones, notificaciones, oficios y remisiones de expedientes a las distintas unidades de investigación, autoridades y ciudadanos

Ofensor (a).- Es la persona que comete un delito

Plantillas.- Documento que el formato esta en forma electrónica y su acceso está en el sistema de Justicia@.net

Portal interno.- Espacio destinado en el equipo de cómputo para la integración de la Información documentada o registros del SGC con la finalidad de que sean visualizados por el personal que tiene una clave de acceso en un equipo de cómputo en las instalaciones de la Dirección de Atención Ciudadana y Justicia Alternativa Penal

Procedimiento.- Documento que proporciona información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente

Queja del ciudadano.- No conformidad del ciudadano elaborada por escrito, línea telefónica o medios electrónicos.

QRR.- Quien resulte responsable

RAC.- Registro de Atención Ciudadana, es el número de atención asignado automáticamente por el sistema de cómputo a los servicios que se prestan a la ciudadanía en la Unidad Modelo de Atención Ciudadana

RAC/JAP.- Resolución Alterna de Conflictos, es el número que el sistema de cómputo asigna automáticamente a los servicios que se prestan en las Unidades de Justicia Alternativa Penal, cuyos solicitantes han aceptado como medida para resolver su conflicto

Reglamento de la Ley.- Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Baja California

Requerido.- Persona que es invitado(a) a asistir a la Unidad de Medios Alternativos, con la finalidad de que participe en un proceso de mediación o conciliación

Reuniones preliminares con imputado.- Es la etapa de la junta restaurativa en la que el facilitador se reúne con el imputado para informarle, con base a las herramientas de comunicación establecidas, la importancia y ventajas de este proceso, así como los efectos legales de un acuerdo. Lo anterior, para valorar las posibilidades y condiciones de llevar acabo una reunión conjunta



Reuniones preliminares con víctima. - Es la etapa del proceso de junta restaurativa en la que el facilitador se reúne con la víctima para informarle, con base a las herramientas de comunicación establecidas, la importancia y ventajas de este proceso. Así como valorar las condiciones y posibles escenarios que se pueden presentar durante el desarrollo del proceso. Lo anterior, para conocer las necesidades y decisiones de participar en la junta restaurativa

Sala Virtual.- Sitio equipado de infraestructura necesaria para que el usuario realice su Video Denuncia

SISE.- Sistema Integral de Seguimiento al Expediente

Solicitante.- Persona física o moral que solicita la prestación del servicio de mediación o conciliación, al momento de presentar su denuncia en las Unidades Modelo de Atención Ciudadana

Subdirección Zona.- Las Subdirecciones de Atención Ciudadana y Justicia Alternativa Penal de cada Zona, las cuales son: Zona Costa (comprende Tijuana, Rosarito y Tecate), Zona Sur (comprende Ensenada y San Quintín) y Zona Norte (comprende Mexicali y San Felipe) las cuales dependen directamente de la Dirección de Atención Ciudadana y Justicia Alternativa Penal

UDAI.- Unidad de Acceso a la Información

UJAP.- Unidad de Justicia Alternativa Penal de la Dirección de Atención Ciudadana y Justicia Alternativa Penal

UMAC.- Unidad Modelo de Atención Ciudadana de la Dirección de Atención Ciudadana y Justicia Alternativa Penal

Unidad de Investigación.- Se refiere a las unidades de investigación de la Fiscalía General del Estado de Baja California

Usuario.- Se refiere al Ciudadano así como a la autoridad que solicita un servicio que brinda la Dirección de Atención Ciudadana y Justicia Alternativa Penal

Víctima.- Persona que individual o colectivamente, ha sufrido daños, inclusive lesiones físicas o emocionales, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones con motivo de la comisión de un delito

Video Denuncia.- Servicio de recepción de denuncias y querrelas por medio de herramientas tecnológicas con la misma validez jurídica que la denuncia presencial



V. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Primera. -El presente Manual de Procedimientos de la Dirección General de Atención Ciudadana y Justicia Alternativa Penal dependiente de la Fiscalía General del Estado de Baja California entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Portal oficial de Internet: www.fgebc.gob.mx

Segunda. -Este documento deja sin efecto a los expedidos en fechas anteriores, así como todos aquellos documentos que se opongan al mismo.

Tercera.- El presente Manual se actualizará anualmente y/o cuando así lo requiera la unidad administrativa que lo aplica, en atención al marco normativo y operativo vigente.

Dado en la ciudad de Mexicali, Baja California, en el edificio de la Fiscalía General del Estado de Baja California, con fecha 10 de diciembre de 2023.

ATENTAMENTE

DRA. MA. ELENA ANDRADE RAMÍREZ
FISCAL GENERAL DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA