



CONSEJO
DE LA JUDICATURA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA

TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS; JULIO DEL 2012



CONSEJO
DE LA JUDICATURA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



UNIDAD DE CONTROL Y CONFIANZA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

| Contenido | Hojas |
|--|----------|
| Unidad de Control y Confianza | 3 |
| 1. Encuesta de confiabilidad a los usuarios de la Justicia | 1-2 |
| 2. Recepción de quejas y sugerencias | 1-2 |
| 3. Aplicación de exámenes de diagnósticos | 1-2 |
| 4. Evaluación sobre conocimientos de la Función Pública | 1-2 |



Nombre del procedimiento: Encuesta de confiabilidad a los Usuarios de la Justicia.

Propósito: Integrar y realizar proyectos de investigación de campo para evaluar cómo los ciudadanos perciben la impartición de justicia a través de instrumentos que permitan la medición estadística.

Alcance: Desde la elaboración del proyecto de encuesta de confiabilidad hasta informar al Consejo de la Judicatura.

Responsable del procedimiento: Unidad de Control y Confianza.

Políticas:

La Unidad de Control y Confianza:

- Presentará el Proyecto de encuesta al Consejo de la Judicatura para su aprobación.
- Programará las visitas correspondientes a los órganos jurisdiccionales, que conforman el Poder Judicial del Estado, para efectos de realizar las encuestas correspondientes al público en general.
- Emitirá el informe respectivo al Consejo de la Judicatura, sobre el resultado de las encuestas practicadas a los Usuarios de la justicia.

| Emisión | Actualización | Próxima Revisión | Página |
|----------------|----------------|------------------|--------|
| Junio del 2011 | Julio del 2012 | Julio del 2013 | 1-2 |

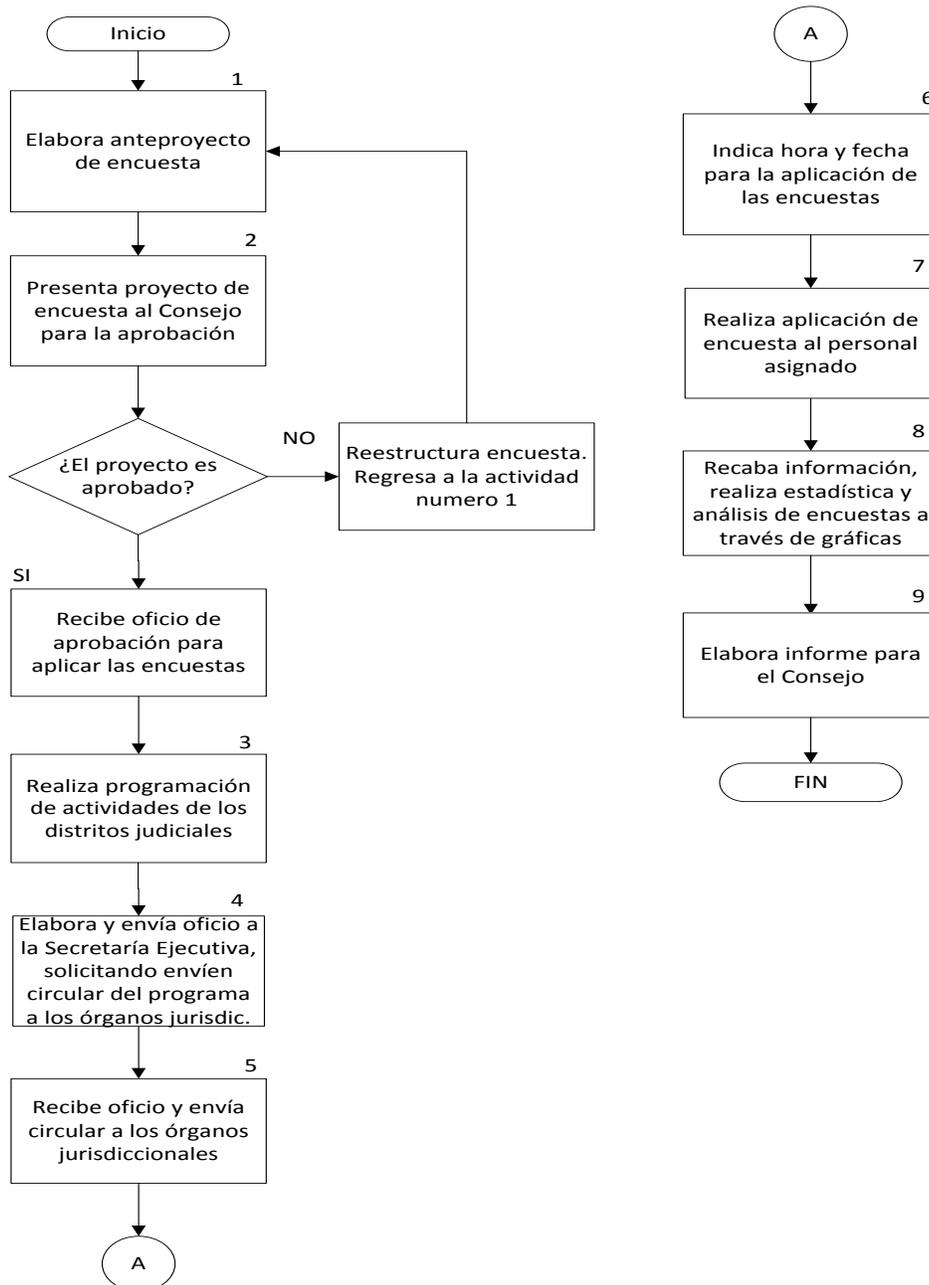


| Descripción del procedimiento | | |
|-------------------------------|--|---|
| No. de actividad | Actividad | Observaciones |
| 1 | Elabora anteproyecto de encuesta. | |
| 2 | <p>Presenta el proyecto de encuesta al Consejo de la Judicatura (CJ) para su aprobación.</p> <p>¿El proyecto es aprobado?</p> <p>No: Reestructura la encuesta (Regresa a la actividad numero 1).</p> <p>Si: Recibe oficio de aprobación para la aplicación de encuestas.</p> | |
| 3 | Realiza la programación de actividades de los Distritos Judiciales para efecto de realizar las encuestas. | |
| 4 | Elabora y envía oficio a la Secretaria Ejecutiva, solicitando que envíe circular a los órganos jurisdiccionales de acuerdo al programa establecido. | |
| 5 | Recibe oficio la Secretaria Ejecutiva y envía circular a los órganos jurisdiccionales. | |
| 6 | Indica al Titular del órgano jurisdiccional, la hora y fecha establecida para la aplicación de las encuestas. | Para dar a conocer al personal que estará encargado de aplicar las encuestas y definir la fecha y horario de aplicación de estas. |
| 7 | Realiza la aplicación de las encuestas, con el personal asignado. | |
| 8 | Recaba la información, realiza la estadística y el análisis de las encuestas, a través de gráficas representativas. | |
| 9 | Elabora informe para ser presentado al Consejo de la Judicatura. | |
| | Finaliza procedimiento. | |

| Emisión | Actualización | Próxima Revisión | Página |
|----------------|----------------|------------------|--------|
| Junio del 2011 | Julio del 2012 | Julio del 2013 | 2-2 |

DIAGRAMA DE FLUJO

Encuesta de confiabilidad a los usuarios de la justicia





Nombre del procedimiento: Recepción de quejas y sugerencias.

Propósito: Atender, evaluar y remitir al Consejo de la Judicatura, las quejas y sugerencias, presentadas por los usuarios de la justicia respecto a las funciones de los servidores públicos adscritos en los diferentes órganos jurisdiccionales, con el fin de mejorar y enriquecer la calidad al impartir justicia.

Alcance: Desde la recepción y evaluación de las quejas y sugerencias, hasta dar conocimiento de las mismas al Consejo de la Judicatura.

Responsable del procedimiento: Unidad de Control y Confianza.

Políticas:

La Unidad de Control y Confianza:

- Reportará las quejas y sugerencias al Consejo de la Judicatura, para efectos de que sean valoradas.
- Documentará y archivará las quejas o sugerencias en una base de datos estadísticos.
- Recibirá la queja y/o sugerencia registrando en el formato: Nombre completo de la persona que presenta la queja, Domicilio, Teléfono, Correo electrónico, Nombre y cargo a quién va dirigida la queja y/o sugerencia, Descripción de los hechos ocurridos, lugar y fecha.

| Emisión | Actualización | Próxima Revisión | Página |
|----------------|----------------|------------------|--------|
| Junio del 2011 | Julio del 2012 | Julio del 2013 | 1-2 |



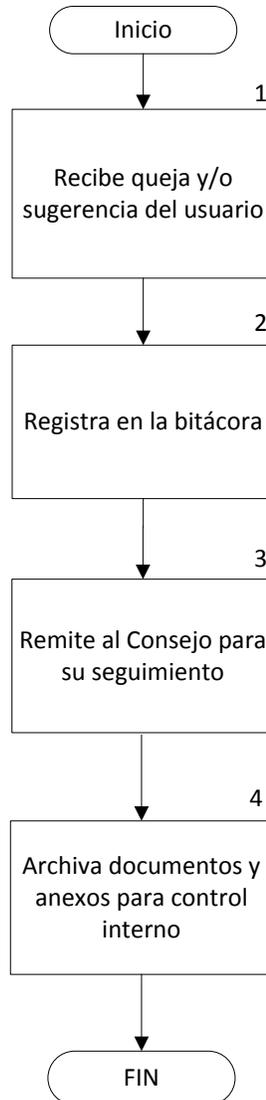
| Descripción del procedimiento | | |
|-------------------------------|---|--|
| No. de actividad | Actividad | Observaciones |
| 1 | Recibe la queja y/o sugerencia del usuario. | |
| 2 | Registra en la Bitácora de queja y/o sugerencia. | Las quejas y/o sugerencias de los usuarios se clasificaran de acuerdo a su contenido |
| 3 | Remite al Consejo de la Judicatura para su seguimiento y determinación. | |
| 4 | Archiva documentos y anexos para control interno. | |
| | Finaliza procedimiento. | |

| Emisión | Actualización | Próxima Revisión | Página |
|----------------|----------------|------------------|--------|
| Junio del 2011 | Julio del 2012 | Julio del 2013 | 2-2 |



DIAGRAMA DE FLUJO

Recepción de quejas y sugerencias





CLAVE: PJ/CJ/UCC/03

Nombre del procedimiento: Aplicación de exámenes de diagnósticos.

Propósito: Dirigir y controlar los procesos de evaluación que se realicen a los servidores públicos a fin de comprobar el cumplimiento del perfil médico (Check-Up), ético y de personalidad, necesarios para desempeñarse como personal del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial.

Alcance: Desde la aplicación de los exámenes al personal del Poder Judicial, hasta remitir el informe del diagnóstico final al Consejo de la Judicatura.

Responsable del procedimiento: Unidad de Control y Confianza.

Políticas:

La Unidad de Control y Confianza:

- Establecerá mecanismos de coordinación con el Departamento de Servicios y Atención al Personal de la Dirección de Recursos Humanos y el Instituto de Formación Judicial, para apoyar en la selección y permanencia de los servidores públicos.
- Supervisará y aplicará el sistema de evaluación integral de exámenes: médicos, toxicológicos, entorno social, psicológico, poligráfico.
- Establecerá tiempos para cada tipo de examen.
- Contratará los servicios de empresas externas especializadas para la aplicación de los exámenes.
- Informará que los resultados tienen una vigencia de un año a partir de la fecha de su aplicación.
- Hará del conocimiento del servidor público que en caso de que se encuentre tomando medicamentos, deberá de presentar receta médica a fin de evitar alguna alteración en sus resultados.

| Emisión | Actualización | Próxima Revisión | Página |
|----------------|----------------|------------------|--------|
| Junio del 2011 | Julio del 2012 | Julio del 2013 | 1-2 |



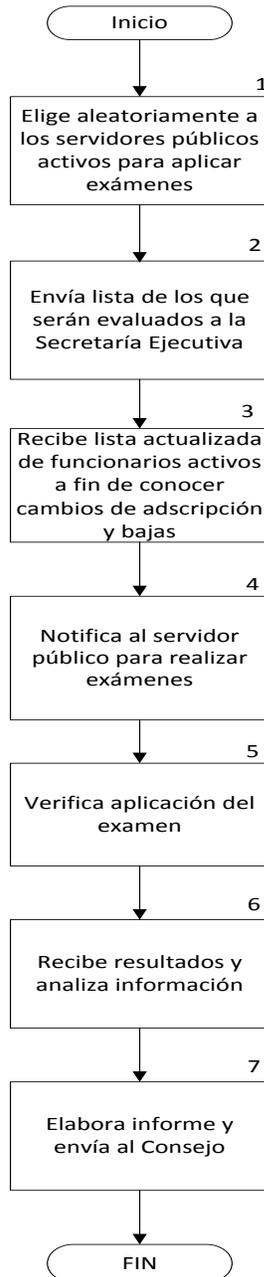
| Descripción del procedimiento | | |
|-------------------------------|---|---|
| No. de actividad | Actividad | Observaciones |
| 1 | Elige de manera aleatoria, a los servidores públicos activos del Poder Judicial, para la aplicación de los exámenes. | |
| 2 | Envía lista de servidores públicos que serán evaluados a la Secretaría Ejecutiva del Consejo, para que ésta a su vez elabore oficio del permiso respectivo a fin de que acudan en tiempo y forma a la aplicación del examen programado. | |
| 3 | Recibe lista actualizada de los funcionarios activos de acuerdo a la relación enviada a fin de conocer los cambios de adscripción y bajas de los mismos. | |
| 4 | Notifica por oficio y vía telefónica al servidor público activo, lugar, fecha y hora en la cual habrá de presentarse para la realización del examen. | Por motivo de permiso o licencia se reprogramará el examen. |
| 5 | Verifica la aplicación del examen programado a los servidores públicos a través de especialistas en la materia. | |
| 6 | Recibe los resultados o diagnósticos y analiza la información. | |
| 7 | Elabora informe y envía al Consejo de la Judicatura para la toma de acciones pertinentes. | |
| | Finaliza procedimiento. | |

| Emisión | Actualización | Próxima Revisión | Página |
|----------------|----------------|------------------|--------|
| Junio del 2011 | Julio del 2012 | Julio del 2013 | 2-2 |



DIAGRAMA DE FLUJO

Aplicación de exámenes de diagnósticos





Nombre del procedimiento: Evaluación sobre conocimientos de la Función Pública.

Propósito: Identificar el nivel de conocimiento de la función que realizan los servidores Públicos adscritos al Poder Judicial.

Alcance: Desde la aplicación del examen, hasta el informe remitido al Consejo de la Judicatura.

Responsable del procedimiento: Unidad de Control y Confianza.

Políticas:

La Unidad de Control y Confianza:

- Diseñará las preguntas acordes al perfil y a la función del Servidor Público.

| Emisión | Actualización | Próxima Revisión | Página |
|----------------|----------------|------------------|--------|
| Junio del 2011 | Julio del 2012 | Julio del 2013 | 1-2 |



| Descripción del procedimiento | | |
|-------------------------------|--|--|
| No. de actividad | Actividad | Observaciones |
| 1 | Elige de manera aleatoria, a los servidores públicos activos del Poder Judicial. | |
| 2 | Envía lista de servidores públicos que serán evaluados a la Secretaría Ejecutiva del Consejo, para circular oficio del permiso respectivo a fin de que acudan en tiempo y forma a la aplicación del examen programado. | |
| 3 | Recibe lista actualizada de los funcionarios activos de acuerdo a la relación enviada a fin de conocer los cambios de adscripción y bajas de los mismos. | |
| 4 | Notifica por oficio y vía telefónica al servidor público activo, lugar, fecha y hora en la cual habrá de presentarse para la realización del examen. | En caso de que el Funcionario Público se encuentre en licencia o permiso, se reprogramará la evaluación. |
| 5 | Aplica el examen de conocimiento. | |
| 6 | Analiza los resultados obtenidos. | |
| 7 | Elabora Informe y envía al Consejo de la Judicatura para la toma de acciones pertinentes. | |
| | Finaliza procedimiento. | |

| Emisión | Actualización | Próxima Revisión | Página |
|----------------|----------------|------------------|--------|
| Junio del 2011 | Julio del 2012 | Julio del 2013 | 2-2 |



DIAGRAMA DE FLUJO

Evaluación de conocimientos de la Función Pública

