



## PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE COLIMA

### SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA

**ACUERDO GENERAL APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA DE PLENO CELEBRADA EL 17 (DIECISIETE) DE DICIEMBRE DEL AÑO 2020 (DOS MIL VEINTE), MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBAN LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN LÍNEA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE COLIMA.**

#### CONSIDERANDOS:

**PRIMERO.-** Que el día 18 de marzo del año en curso, se publicó en el Periódico Oficial "El Estado de Colima", la **Declaratoria de Emergencia** por la presencia del COVID-19 (coronavirus) en el Estado de Colima, emitida por el Gobernador Constitucional del Estado, en su calidad de Presidente del Consejo Estatal de Protección Civil, previa aprobación unánime de quienes integran el mismo, y del Comité Estatal de Seguridad en Salud Pública del Estado.

**SEGUNDO.-** Diversos órganos internacionales y nacionales establecen que la **Impartición de Justicia es una actividad esencial del Estado, y un servicio indispensable en tiempos de pandemia**, por lo que este Poder Público, a partir de dicha declaratoria de emergencia emitida en el Estado y hasta la presente fecha, ha derivado diversos lineamientos en materia de seguridad sanitaria, con la finalidad de salvaguardar la integridad de todos sus trabajadores, como de los justiciables y comunidad jurídica en general, destacando que en un primer período, fueron suspendidas las labores, de manera parcial, sin atención al público, con excepción de casos urgentes en las materias Penal y Familiar, sin correr plazos y términos procesales a las partes, a fin de no dejarlos en estado de indefensión, privilegiándose el trabajo a distancia coordinado con el personal de confianza y sindicalizado, tomando en consideración su situación personal, y las necesidades del servicio y, solo en casos excepcionales e imperiosos, en el centro de trabajo de su adscripción.

**TERCERO.-** Con fecha 06 de julio de 2020, se emitió un **AVISO** en la página oficial del Poder Judicial del Estado, en que se hizo del conocimiento que con motivo de la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2 (coronavirus), la atención al justiciable sería mediante **citas agendadas por cada Órgano Jurisdiccional**, agendando 3 tres personas máximo por juzgado, de manera simultánea, por un tiempo promedio de 25 a 30 minutos cada una, a través de los correos institucionales y/o números telefónicos.

**CUARTO.-** Ahora bien, para lograr una mayor eficacia en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales, es necesario evaluar y dar seguimiento al comportamiento de los riesgos a que están expuestas las áreas

administrativas y jurisdiccionales en el desarrollo de sus actividades, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y acciones que permitan controlarlos y asegurar el logro de los objetivos y metas de una manera razonable.

Para evaluar los riesgos institucionales, es necesario conocer cuáles son esos factores de riesgo (internos o externos), que pudieran impactar de manera negativa en la Institución, específicamente en cada área administrativa o jurisdiccional, en el supuesto de materializarse el riesgo.

**QUINTO.-** Derivado de lo expuesto, se realizó la primera evaluación trimestral, correspondiente a las medidas otorgadas en el citado AVISO de 06 de julio 2020 (período de observación julio-octubre 2020), de la que se detectaron diversos riesgos de carácter operativo y normativo, que inciden en el debido despacho judicial y en la correcta observancia de los protocolos de sanidad.

**SEXTO.-** Que una vez analizados tales riesgos, y **ponderando en todo momento el derecho a la salud y el acceso a la justicia**, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, elaboró un sistema de reservación de citas, disponible en línea, a través de la página web oficial del PJE, mediante el cual, los usuarios pueden elegir el día y horario disponibles para su mayor comodidad y transparencia del servicio.

Para su diseño se consideró de **carácter prioritario aspectos** en cuestión de **funcionalidad de la herramienta digital y compatibilidad con la labor jurisdiccional como actividad sustantiva de nuestra institución**, con las observaciones de los jueces que se encuentran adscritos a los Juzgados sede en el edificio del Palacio de Justicia, y del personal a su cargo, titulares de las Oficinas de Servicios Comunes y de la comunidad jurídica.

También se realizó el **estudio comparado de modelos similares** recientes implementados para la misma finalidad en otros Poderes Judiciales, tanto locales como federal, conociendo con ello, que todo sistema implementado, debe estar sujeto a evaluaciones posteriores y ajustes de mejora.

**SÉPTIMO.-** Con fecha 24 de noviembre se **publicó la CIRCULAR NÚM. 05 AÑO JUDICIAL 2020-2021 "SISTEMAS DE CITAS EN LÍNEA, JUZGADOS SEDE STJE"**, donde se anunció que entraría en funciones el **sistema de reservación de citas en línea**, a través de la página web oficial del PJE, en un primer momento únicamente para los **Juzgados Primero, Segundo, Tercero y Cuarto de lo Familiar, así como los Mercantiles Primero y Segundo**, todos pertenecientes al Primer Partido Judicial; mediante el cual, los usuarios (abogacía y justiciables), puedan elegir el día y horario disponibles para realizar diversos trámites ante el Juzgado que conozca de sus asuntos, con una mayor comodidad y transparencia en el servicio.

Por tanto, de conformidad a las disposiciones referidas, es que se expide el siguiente,

**ACUERDO GENERAL:**

El Pleno del H. Supremo Tribunal de Justicia, reitera el contenido de lo dispuesto en la CIRCULAR NÚM. 05 AÑO JUDICIAL 2020-2021 "SISTEMAS DE CITAS EN LÍNEA, JUZGADOS SEDE STJE", en la que se dictaron lineamientos de mejora, y aprueba las siguientes **REGLAS DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN LÍNEA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE COLIMA:**

**PRIMERO.-** A partir del lunes **18 de enero 2021**, entrará en función el **sistema de reservación de citas en línea**, a través de la página web oficial del PJE, mediante el cual, los usuarios (abogacía y justiciables) pueden elegir el día y horario disponibles, para realizar diversos trámites ante el Juzgado que conozca de sus asuntos, con una mayor comodidad y transparencia en el servicio.

**SEGUNDO.-** La aplicación de la presente herramienta tecnológica, en un primer momento, será únicamente para los **Juzgados Primero, Segundo, Tercero y Cuarto de lo Familiar, así como los Mercantiles Primero y Segundo**, todos pertenecientes al Primer Partido Judicial, cuyo flujo de personas por controlar es mayor, por encontrarse compartiendo espacio en el inmueble del Supremo Tribunal de Justicia, lo que también permitirá que los demás Juzgados se administren conforme el Modelo de Despacho Judicial, cuya operatividad responde a una dinámica diversa.

**TERCERO.-** Se instruye a los **Juzgados Primero, Segundo, Tercero y Cuarto de lo Familiar, así como los Mercantiles Primero y Segundo**, todos pertenecientes al Primer Partido Judicial, para que continúen agendando citas a través de los correos institucionales y números telefónicos hasta el 18 de enero de 2021, ya que, a partir de esa fecha, los USUARIOS lo harán de manera directa en el sistema que se implementará. En caso de encontrarse agendada alguna cita a partir del 18 de enero, ésta permanecerá vigente y habrá de atenderse de igual forma.

**CUARTO.-** Continúan vigentes las medidas comunicadas mediante el AVISO de 06 de julio de 2020, y todas aquellas medidas que favorezcan la logística interna del Palacio de Justicia, y en todo lo que no se contraponga a la buena atención del justiciable, y se instruye a la Oficialía Mayor para que continúe velando y procurando el buen funcionamiento del sistema de citas en referencia.

**QUINTO.-** Se instruye a los jueces Primero, Segundo, Tercero y Cuarto de lo Familiar, así como los Mercantiles Primero y Segundo, todos pertenecientes al Primer Partido Judicial, a que tomen las medidas y otorguen las instrucciones necesarias al personal a su mando, a fin de que su actividad jurisdiccional se ajuste a los presentes lineamientos.

**SEXTO. -** Se aprueban las reglas de operación del sistema de citas en línea del Poder Judicial del Estado de Colima, en los siguientes términos:

**REGLAS DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN LÍNEA DEL  
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE COLIMA**

## CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1.-** El sistema de citas en línea (en adelante SCL), tendrá por objeto agendar citas en línea para las personas que son parte, así como para sus representantes legales, en los procedimientos que se tramitan únicamente en los Juzgados de Primera Instancia en materias Familiar y Mercantil del Primer Partido Judicial, ubicados en el edificio de Palacio de Justicia, en la Ciudad de Colima.

**Artículo 2.-** El SCL no dejará sin efectos los mecanismos y modalidades que previo a su implementación se han venido practicando en el Poder Judicial en el Estado de Colima.

El SCL no impide que las y los justiciables puedan acudir a los órganos jurisdiccionales ubicados en el edificio de Palacio de Justicia en la ciudad de Colima, sin previa cita; sin embargo, la atención que solicite, estará sujeta a la disponibilidad de tiempo y de personal que pueda auxiliar.

## CAPÍTULO II.- PROCEDIMIENTO PARA AGENDAR UNA CITA

**Artículo 3.-** Las citas se podrán agendar en un horario de 9:00 a 12:30 horas en los trámites en que no tiene intervención un(a) secretario(a) de acuerdos, con la finalidad de no entorpecer su actividad jurisdiccional sustantiva, y de 13:00 a 14:30 horas, trámites en los que puede tener intervención un(a) secretario(a) de acuerdos.

**Artículo 4.-** Para agendar una cita, se deberán seguir los pasos siguientes:

- a. Ingresar al SCL desde la página web oficial del Poder Judicial del Estado de Colima, y seleccionar la opción "Registrar Cita".
- b. Ingresar el nombre completo de la persona que asistirá a la cita, correo electrónico y un número telefónico de contacto.
- c. Seleccionar el tipo de trámite que se va a realizar y el órgano jurisdiccional en el que se desea agendar la cita.
- d. Ingresar el número o números de expediente que correspondan al asunto, pudiendo ingresar hasta un límite de tres números de expediente.
- e. Seleccionar el día y la hora de preferencia para acudir a la sede del órgano jurisdiccional de que se trate, siempre y cuando haya disponibilidad.
- f. Para finalizar el registro haga clic en el botón de guardar y el sistema le arrojará el acuse de su cita con la información general de la misma, dicho acuse lo deberá presentar en físico o en digital en la entrada del edificio de Palacio de Justicia y en el órgano jurisdiccional de que se trate.

**Artículo 5.-** Para agendar la cita será necesario elegir la opción correspondiente del catálogo de servicios disponibles. Los servicios son los siguientes:

- a. Copias simples.
- b. Copias certificadas.
- c. Preparar expediente.
- d. Notificarse.
- e. Consultar expediente.
- f. Diligencias.
- g. Entrega de documentos / recoger oficio – exhorto.
- h. Otro (especifique).

### **CAPÍTULO III.- LAS CARACTERÍSTICAS DE CADA TRÁMITE**

**Artículo 6.-** El trámite de Copias Certificadas, dependerá del número de fojas pretendidas:

- a. De 1 a 50 fojas, se entregarán el mismo día.
- b. De 51 a 100 fojas, se entregarán hasta en 24 horas hábiles.
- c. De 101 a 200 fojas, se entregarán hasta en 48 horas hábiles.
- d. De 201 a 500 fojas, se entregarán hasta en 72 horas hábiles.
- e. De 501 en adelante, se entregarán hasta en 5 días hábiles.

El órgano jurisdiccional de que se trate se comunicará con el solicitante para citarlo y hacerle entrega de las copias certificadas.

**Artículo 7.-** Para el trámite de Consulta de Expediente, se asignarán 30 minutos al solicitante para realizarlo.

**Artículo 8.-** El trámite de Diligencias en materia Mercantil, forma parte del SCL, teniendo el mismo funcionamiento, características y condiciones que el anterior sistema de los módulos físicos que se ubicaban afuera de los Juzgados Primero y Segundo Mercantil del Primer Partido Judicial.

**Artículo 9.-** Los trámites de: Entrega de Documentos / Recoger Oficio – Exhorto, tendrán una duración de 20 minutos y estará fijado en el rango de horario de 13:00 horas a 14:30 horas.

**Artículo 10.-** Para los trámites de Copias Simples, Preparar Expediente, Notificarse y Otro (especifique), se le asignarán 30 minutos para la realización de cualquiera de ellos.

**Artículo 11.-** Atendiendo a las recomendaciones de las autoridades de salud con respecto a la pandemia causada por el COVID-19 y para evitar aforos excesivos y procurar la sana distancia en el trámite de Entrega de Documentos / Recoger Oficio – Exhorto se podrán agendar hasta dos citas a la misma hora y en los demás trámites se podrán agendar hasta tres citas a la misma hora.

### **CAPÍTULO IV.- REGLAS DE USO DEL SISTEMA DE CITAS EN LÍNEA**

**Artículo 12.-** Las y los titulares de los órganos jurisdiccionales serán los encargados de la operación adecuada del SCL.

En el supuesto de que constaten fallas técnicas en el SCL, el personal jurisdiccional deberá informarlo al Área de Desarrollo Tecnológico de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en la extensión 2248, Y podrán también por oficio manifestar comentarios adicionales que se susciten con motivo de la operación del referido sistema.

Si el usuario o usuaria detecta alguna falla técnica o se presenta algún problema con el uso del SCL, podrá reportarlo a través de la línea 312-690-6524 en un horario de 8:30 horas a 15:00 horas.

**Artículo 13.-** Para el uso del SCL se observarán las siguientes reglas:

- a. El solicitante deberá confirmar su cita con al menos 24 horas de anticipación, a través del módulo destinado para ello, de lo contrario su cita será cancelada de manera automática.
- b. El solicitante tendrá la obligación de cancelar la cita en caso de ser necesario, a través del módulo destinado para ello.
- c. El solicitante deberá presentarse con 10 minutos de anticipación y deberá mostrar en la entrada su identificación oficial y su acuse de la cita correspondiente para agilizar así su ingreso.
- d. Si el solicitante llega después de la hora de su cita no se garantizará su atención.
- e. Si queda tiempo del que corresponde para la cita o citas agendadas, se podrá realizar un trámite adicional, dejando esto al criterio y disponibilidad del funcionario o funcionaria que lo esté atendiendo o pudiera atender.
- f. En ningún caso, el tiempo para la cita podrá excederse del previamente establecido.

**Artículo 14.-** El titular del órgano jurisdiccional de que se trate podrá cancelar la cita, siempre y cuando haya alguna cuestión urgente que deba atender el funcionario o funcionaria encargado(a) de atender a la persona citada, conforme a sus atribuciones y obligaciones legales y constitucionales, y no haya nadie más disponible para atenderla.

Al respecto, sobre la cancelación se deberá avisar previamente a la o el interesado. Asimismo, se le dará a conocer la posibilidad de que otro servidor o servidora pública del órgano jurisdiccional pueda atenderle. En caso de que la o el interesado acceda a ser atendido por otro servidor o servidora pública, deberá señalarlo; de lo contrario podrá programar otra cita.

**Artículo 15.-** La persona asignada por el titular del órgano jurisdiccional para la revisión de las citas agendadas, deberá hacerlo a través del módulo desarrollado para ello y deberá realizar las acciones y comunicaciones necesarias para preparar la atención a cada uno de los citados.

## **CAPÍTULO V.- CONFIRMACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS**

**Artículo 16.-** Para la confirmación de una cita por parte del solicitante, deberá de seguir los siguientes pasos:

- a. Ingresar al SCL desde la página web oficial del Poder Judicial del Estado de Colima y seleccionar la opción “Confirmar o Cancelar Cita”.
- b. Escribir el número de folio de su cita. El mismo se encuentra en el acuse de la cita que se generó al registrarla y hacer clic en el botón de búsqueda.
- c. Si el folio se encuentra, el sistema mostrará los datos generales de la cita.
- d. Hacer clic en el botón “Confirmar”.
- e. Listo, la cita ya está confirmada.

**Artículo 17.-** Para la cancelación de la cita por parte del solicitante, deberá de seguir los siguientes pasos:

- a. Ingresar al SCL desde la página web oficial del Poder Judicial del Estado de Colima, y seleccionar la opción “Confirmar o Cancelar Cita”.
- b. Escribir el número de folio de su cita. El mismo se encuentra en el acuse de la cita que se generó al registrarla y hacer clic en el botón de búsqueda.
- c. Si el folio se encuentra, el sistema mostrará los datos generales de la cita.
- d. Hacer clic en el botón “Cancelar”.
- e. Ingresar el código de cancelación de su cita. El mismo se encuentra en el acuse de la cita que se generó al registrarla y hacer clic en el botón de “Cancelar Cita”.
- f. Listo, la cita ya está cancelada.

**SÉPTIMO.-** Cualquier situación de incumplimiento o desacato a lo aquí resuelto, deberá ser reportado mediante oficio a la Oficialía Mayor, para que ésta a su vez, lo haga del conocimiento al Órgano Interno de Control de la Institución, para los efectos legales procedentes.

**OCTAVO.-** Se instruye a la Dirección de Planeación y Vinculación Institucional para que efectúe las evaluaciones periódicas necesarias al sistema y proponga los ajustes que en todo momento contribuyan a la consolidación del servicio de citas en línea, previa aprobación de este Pleno.

**NOVENO.-** El Pleno del Supremo Tribunal de Justicia, a través de la Presidencia, en el ámbito de su competencia, resolverá todo lo no previsto en el presente Acuerdo, así como las adecuaciones necesarias.

### **TRANSITORIOS:**

**Primero.** Las presentes reglas entrarán en vigor el día 18 de enero del presente año 2021.

**Segundo.** El sistema de citas en línea reglamentado en el presente documento, no deja sin efecto las modalidades de citas previamente reguladas en los protocolos para el acceso al edificio de Palacio de Justicia, y de actuación y atención en los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial del Estado de Colima.

**Tercero.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 21, del Reglamento Interior del Supremo Tribunal de Justicia del Estado, publíquese el presente Acuerdo por una sola vez, en el Periódico Oficial "El Estado de Colima".

**Cuarto.** Hágase del conocimiento del presente Acuerdo General a la abogacía y sociedad en general, y publíquese el mismo en la página web oficial y redes sociales del Poder Judicial del Estado de Colima.

**A T E N T A M E N T E.**

COLIMA, COLIMA, A 06 DE ENERO DEL AÑO 2021.

**EL PRESIDENTE DEL SUPREMO TRIBUNAL  
DE JUSTICIA DEL ESTADO.**



**MAGDO. BERNARDO ALFREDO SALAZAR SANTANA.**

*"2021, Año de Griselda Álvarez Ponce de León"*