

PODER JUDICIAL



PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN DE MENSAJERÍA



Manual de Procedimientos de la
Coordinación de Mensajería

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN 3
2.- OBJETIVO 4
3.- MARCO LEGAL 4
4.- DEFINICIONES 5
5.- PROCEDIMIENTOS 5
5.1.- PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE CORRESPONDENCIA. .. 6
5.2.-PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACION DE CORRESPONDENCIA. 10
5.3.- PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCION Y ENTREGA DE ACUSES DE
CORRESPONDENCIA. 14



PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Mensajería

1.- INTRODUCCIÓN

La Coordinación de Mensajería es la unidad administrativa responsable de organizar, dirigir y controlar la correspondencia para los órganos jurisdiccionales, áreas de apoyo a la función jurisdiccional y áreas administrativas del Poder Judicial.

Este manual está diseñado para ser una referencia constante para el personal de la Coordinación de Mensajería. Ofrece procedimientos claros y bien definidos que permiten una operación eficiente y una mejora continua en la gestión de la correspondencia. A través de la aplicación de estos procedimientos, se busca optimizar el uso de los recursos disponibles, garantizar la privacidad y seguridad de la correspondencia y responder de manera efectiva a las necesidades del Poder Judicial. La correcta implementación de este manual contribuirá significativamente al fortalecimiento de la operatividad y eficiencia del Poder Judicial del Estado de Querétaro.



**Manual de Procedimientos de la
Coordinación de Mensajería**

2.- OBJETIVO

Establecer la metodología para la recepción, clasificación y entrega de mensajería de las áreas del Poder Judicial del Estado de Querétaro, con base en las Leyes y reglamentos aplicables.

3.- MARCO LEGAL

1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro.
3	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
4	Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
5	Ley General de Responsabilidades Administrativas.
6	Ley General de Mejora Regulatoria.
7	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
8	Ley General de Archivos.
9	Ley de Archivos del Estado de Querétaro.
10	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.
11	Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Querétaro.
12	Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.
13	Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.
14	Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
15	Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro.
16	Ley de Entrega Recepción del Estado de Querétaro.
17	Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro.
18	Código de Ética de las personas servidoras públicas del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
19	Código de Conducta de las personas servidoras públicas del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
20	Reglamento Interior de la Oficialía Mayor del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

Y demás disposiciones que resulten aplicables a las materias competencia de Coordinación de Mensajería.

PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Mensajería

4.- DEFINICIONES

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

- a) **Acuses:** Notificación de recepción de correspondencia sellada y/o firmada.
- b) **Auxiliar de Mensajería:** Auxiliar de Mensajería de la Coordinación de Mensajería de la Oficialía Mayor del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- c) **Auxiliar Administrativo(a):** Auxiliar Administrativo(a) de la Coordinación de Mensajería de la Oficialía Mayor del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- d) **Contra firma:** Responsabilidad de firmar contra la entrega del acuse.
- e) **Coordinador de Mensajería:** Titular de la Coordinación de Mensajería de la Oficialía Mayor del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- f) **Correspondencia:** Documentación o paquetes que se solicitan sean enviados a través de la Coordinación de Mensajería.
- g) **Destinatario:** Persona a quien se dirige la correspondencia.
- h) **Devoluciones:** Devolución de correspondencia que no cumple con los requisitos mínimos para su correcto envío.
- i) **Formatos:** Registros para el control de entrega recepción de correspondencia.
- j) **Listado de Acuses:** Documento que enumera los Acuses de recibido de la mensajería entregada.
- k) **Mensajería Privada:** Empresa especializada en el transporte de mensajería y paquetería.
- l) **Mensajero(a):** Mensajero(a) de la Coordinación de Mensajería de la Oficialía Mayor del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- m) **Poder Judicial:** Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- n) **Remitente:** Persona que envía la correspondencia.
- o) **SEPOMEX:** Servicio Postal Mexicano.
- p) **Sistema de Mensajería:** Sistema informático para registro de servicios de mensajería.
- q) **Supervisor(a) de Mensajería:** Supervisor(a) de Mensajería de la Coordinación de Mensajería de la Oficialía Mayor del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- r) **Usuario:** Persona que utiliza el servicio de Mensajería, y que labora para el Poder Judicial del Estado de Querétaro.

5.- PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos del presente Manual, detallan de manera lógica y secuencial las actividades que conforman cada uno de ellos. Bajo ese contexto, los procedimientos se integran por los siguientes apartados:

- Nombre del Procedimiento
- Objetivo
- Normas de Operación
- Diagrama de Flujo
- Desarrollo

PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Mensajería

5.1.- PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE CORRESPONDENCIA.

OBJETIVO:

Definir el proceso para la recepción y registro de la correspondencia recibida de las áreas jurídicas, administrativas y las áreas de apoyo jurisdiccional del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

NORMAS DE OPERACIÓN:

El servicio de mensajería es de uso exclusivo para paquetes y documentación de carácter oficial.

Recepción de correspondencia

La correspondencia podrá ser recibida en cualquiera de las siguientes sedes:

- Coordinación de Mensajería de Ciudad Judicial de Querétaro.
- Coordinación Administrativa de Juzgados Penales.
- Coordinación Administrativa de Juzgados Foráneos.
- Coordinación Administrativa de Segunda Instancia.

Toda correspondencia que sea enviada a través de alguna de las Coordinaciones Administrativas deberá ser registrada desde la recepción en la Coordinación de cada sede, para que la Coordinación de Mensajería pueda dar el seguimiento correspondiente.

El Coordinador de Mensajería será responsable de establecer y comunicar los horarios, así como los métodos de control para la recepción de correspondencia en cada una de las sedes de atención. Estos horarios podrán ser actualizados según la estrategia más conveniente para garantizar una recepción eficiente de la correspondencia.

Requisitos generales para la recepción de correspondencia.

- El Usuario del servicio de mensajería debe de entregar su paquete de correspondencia en la Coordinación Administrativa correspondiente a su sede o directamente en la Coordinación de Mensajería para su registro en el Sistema de Mensajería.
- La información del Remitente que deberá contener la correspondencia es:
 - Área que envía la correspondencia
 - Nombre
 - Calle
 - Número
 - Colonia
 - C.P.
 - Ciudad
 - EstadoAsí como la información complementaria que se determine que sea necesaria para su envío.
- La información del destinatario que deberá contener la correspondencia es:
 - Nombre de la Institución
 - Nombre de a quién va dirigido
 - Calle



Manual de Procedimientos de la Coordinación de Mensajería

- o Número
 - o Colonia
 - o C.P.
 - o Ciudad
 - o Estado
 - o Número de teléfono (en caso de utilizar paquetería comercial es indispensable).
- Así como la información complementaria que se determine que sea necesaria para su envío.

- El Usuario deberá entregar los oficios necesarios para garantizar la entrega de Acuses correspondientes.

Para el registro de la correspondencia en el Sistema de Mensajería, se deberá:

- Identificar el tipo de prioridad de la correspondencia: ordinaria o urgente.
- En caso de que la correspondencia esté acompañada de anexos o copias certificadas, verificar que estos vayan engrapados, con liga, rafia, o bien sujetos según se requiera.
- En el momento de la recepción, en caso de que el Usuario no reúna los requisitos completos para el envío de correspondencia, se le informará lo correspondiente y se le devolverá su paquete.

Requisitos para el envío de correspondencia foránea (nacional):

- Deberán utilizarse los sobres del tamaño adecuado para el contenido.
- El sobre deberá de sellarse con lápiz adhesivo evitando utilizar cinta adhesiva (diurex) o grapas.
- En la parte superior izquierda del sobre, deberán colocarse los datos del Remitente.
- En el centro del sobre deberán colocarse los datos del Destinatario.
- El paquete deberá acompañarse de los oficios necesarios para garantizar la entrega de Acuses correspondientes.
- El paquete deberá rotularse con letra legible.

Además de cumplir con los requisitos anteriores el Usuario deberá entregar su correspondencia respetando los lineamientos establecidos por las instituciones o compañías para el envío de paquetería.

En caso de no cumplir con los requisitos mencionados la correspondencia será regresada al Usuario, para que haga las adecuaciones necesarias y se pueda garantizar una correcta entrega de la correspondencia.

El Usuario deberá revisar y estar al pendiente del estatus que guardan las guías del envío solicitado, cuando estas se encuentren a disposición en las páginas de internet de los proveedores.

Envíos especiales (por telegrama):

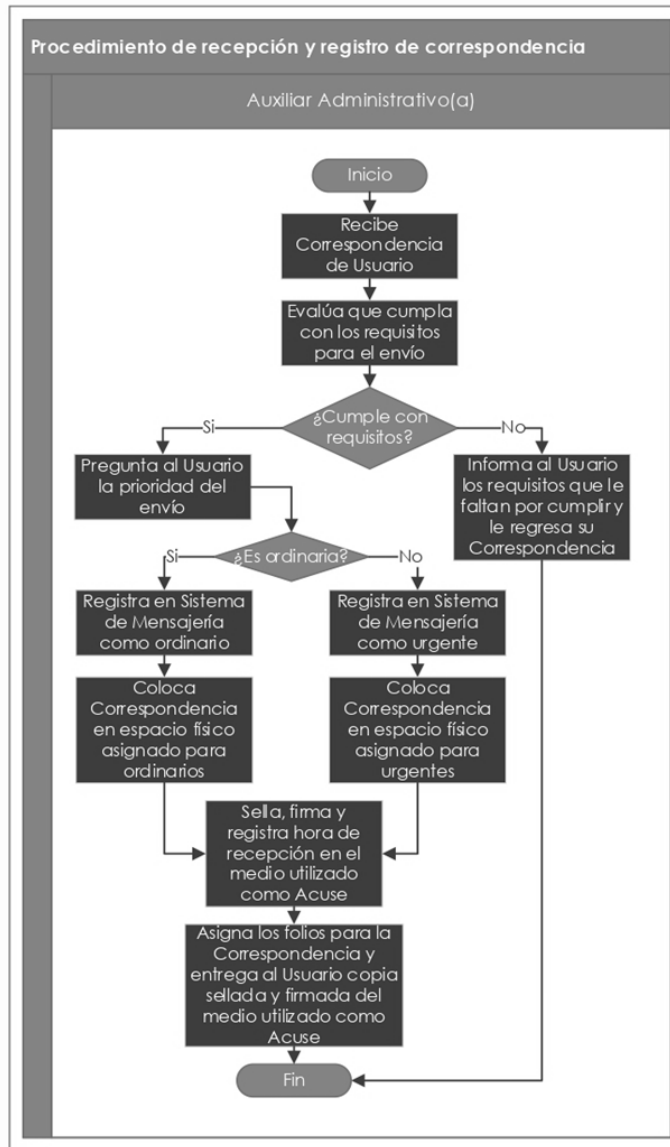
Para hacer uso de este tipo de servicio, el Usuario deberá entregar lo siguiente:

- Original y copias necesarias para garantizar la entrega de los Acuses correspondientes.
- Especificar datos del emisor y destinatario.
- En los casos que sea necesario anexar memoria USB.



DIAGRAMA DE FLUJO:

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Mensajería





**Manual de Procedimientos de la
Coordinación de Mensajería**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Auxiliar Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la correspondencia por parte del Usuario. 	Correspondencia
2	Auxiliar Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> Evalúa que cumpla con los requisitos para el envío de la correspondencia. En caso de no cumplirlos, informa al Usuario los requisitos que le faltan por cumplir, le regresa el paquete o documento y termina el procedimiento. En caso de cumplir con los requisitos, pregunta al Usuario la prioridad del envío. 	Correspondencia / Acuse
3	Auxiliar Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> Evalúa si la clasificación es ordinaria o urgente. En caso de ser Correspondencia ordinaria, la registra en el Sistema de Mensajería como ordinario y coloca en espacio físico asignado para ordinarios. En caso de ser correspondencia urgente, la registra en el Sistema de Mensajería como urgente y coloca paquete en espacio físico asignado para urgentes. 	Correspondencia / Acuse / Sistema de mensajería
4	Auxiliar Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> Sella, firma y registra hora de recepción en el medio utilizado como Acuse. 	Copia de oficio o libro
5	Auxiliar Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> Asigna los folios para la Correspondencia y entrega al Usuario copia sellada y firmada del medio utilizado como Acuse. 	Copia de oficio o libro
Termina procedimiento			

PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE QUERÉTARO**Manual de Procedimientos de la
Coordinación de Mensajería****5.2.-PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACION DE CORRESPONDENCIA.****OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:**

Clasificar la correspondencia para la distribución por rutas y mensajeros para su correcta entrega al destinatario en tiempo y forma.

NORMAS DE OPERACIÓN:**Clasificación de zonas para envío de correspondencia:**

Para optimizar y dar cumplimiento a los servicios de correspondencia solicitados se ponen a disposición las siguientes clasificaciones:

- Foránea (nacional): Para envíos con destinos nacionales.
- Zona metropolitana: Para envíos con destinos de sedes del Poder Judicial, así como a dependencias gubernamentales, juzgados federales, y destinos varios dentro de la zona metropolitana de Querétaro.
- Zona foránea de Querétaro: Para envíos a juzgados mixtos de primera instancia, juzgados menores mixtos, juzgados penales y orales, así como a dependencias gubernamentales y destinos varios localizados fuera de la zona metropolitana del estado.

Clasificación de la correspondencia por prioridad de envío:

- Correspondencia ordinaria: Correspondencia que, dada su naturaleza, se gestiona su entrega conforme a los horarios normales establecidos para recepción y entrega de Correspondencia.
- Correspondencia urgente: Correspondencia que, dada su naturaleza, debe entregarse a la brevedad posible, ya sea a través de mensajeros adscritos al Poder Judicial o a través de Mensajería Privada.

La Correspondencia urgente será recibida en la Coordinación de Mensajería de Ciudad Judicial de Querétaro, sin embargo, cuando se requiera entregar este tipo de Correspondencia fuera del horario establecido para recibir en esta ubicación, la Correspondencia urgente será atendida por las Coordinaciones Administrativas correspondientes.

Medios para envío de correspondencia Foránea (Nacional):

La Correspondencia foránea con destino a los diferentes estados de la república se realiza por medio de:

- Mensajería proporcionada por SEPOMEX: Para los servicios que sean solicitados como ordinarios.
- Mensajería Privada (paquetería): Para los servicios que sean solicitados como urgentes.

En circunstancias excepcionales, donde las especificaciones del envío sugieran que resulta más ventajoso gestionarlo con recursos internos, el Coordinador de Mensajería podrá decidir el medio por el cual se efectuará la entrega de la Correspondencia.

PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE QUERÉTARO**Manual de Procedimientos de la
Coordinación de Mensajería****Medios para envío de Correspondencia de Zona Metropolitana de Querétaro:**

La **Correspondencia para entrega en Zona Metropolitana de Querétaro** será gestionada por el personal de la Coordinación de Mensajería bajo la siguiente clasificación:

- Correspondencia interna: La enviada entre las áreas del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- Correspondencia externa: La enviada por algún área del Poder Judicial hacia otra institución, dependencia, juzgado, órgano u otros, externos al Poder Judicial del Estado de Querétaro.

La **Correspondencia para entrega en la Zona Foránea de Querétaro**: será gestionada por personal de la Coordinación de Mensajería y la Coordinación Administrativa de Juzgados Foráneos bajo la siguiente clasificación:

- Correspondencia interna: La enviada entre las áreas del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- Correspondencia externa: La enviada por algún área del Poder Judicial hacia otra institución, dependencia, juzgado, órgano u otros, externos al Poder Judicial del Estado de Querétaro.

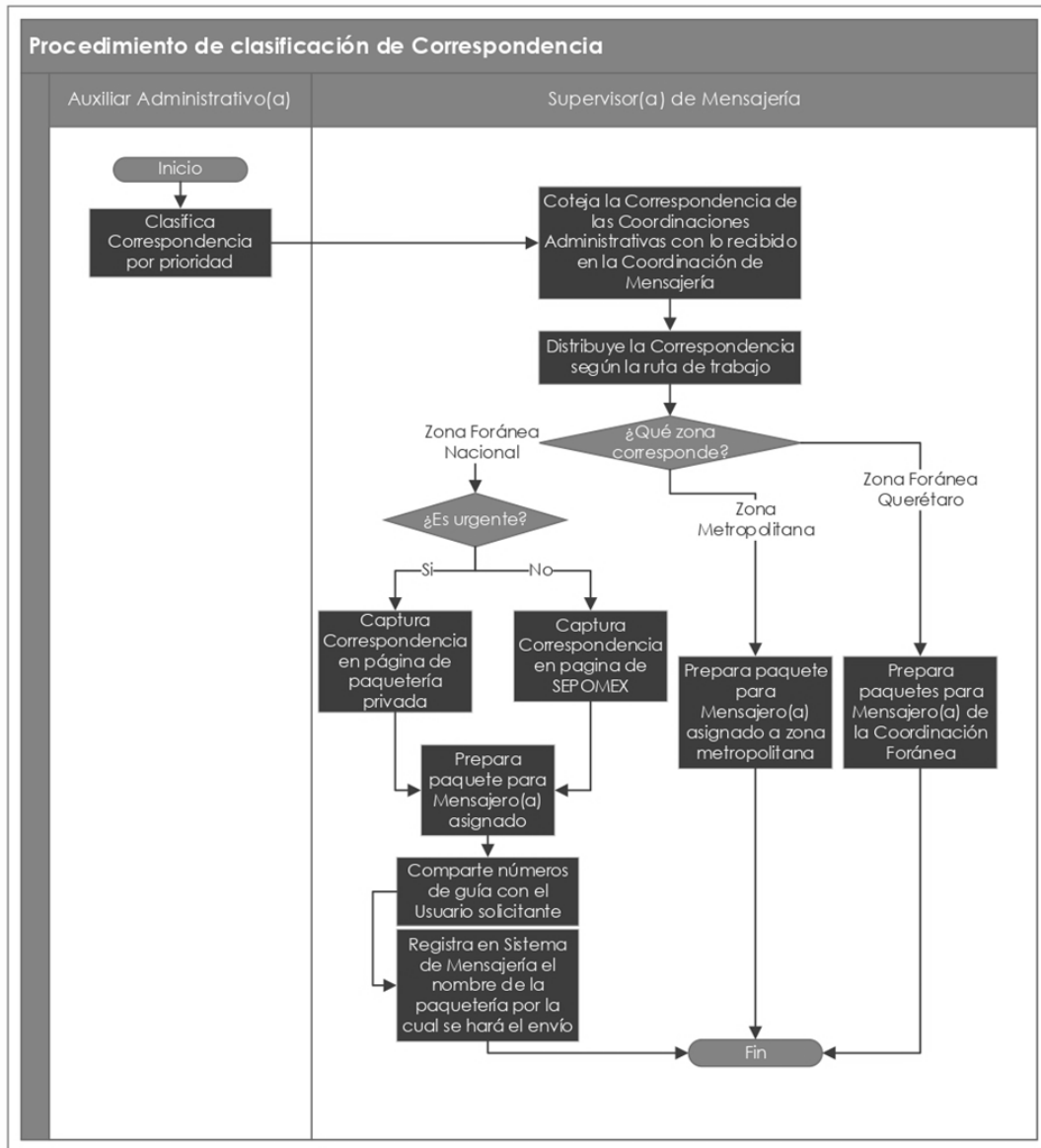
Las entregas de Correspondencia en esta zona se realizarán con base en los días y horarios establecidos en el calendario de entregas que establezca la Coordinación Administrativa de Juzgados Foráneos.

Cuando la razón de la Correspondencia sea urgente y de atención inmediata, se podrán realizar las acciones necesarias para hacer los envíos directos de origen a destino.



Manual de Procedimientos de la Coordinación de Mensajería

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos de la
Coordinación de Mensajería**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Auxiliar Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> • Turna al Supervisor(a) de Mensajería la Correspondencia debidamente identificada por prioridad. 	Correspondencia
2	Supervisor(a) de Mensajería	<ul style="list-style-type: none"> • Coteja la Correspondencia de las Coordinaciones Administrativas con lo recibido en la Coordinación de Mensajería. 	Sistema de mensajería
3	Supervisor(a) de Mensajería	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuye la Correspondencia según la ruta de trabajo 	Correspondencia
4	Supervisor(a) de Mensajería	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que sea Zona Foránea (Nacional). • Evalúa si la Correspondencia es urgente. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Si la Correspondencia es urgente, se captura la Correspondencia en la página de mensajería privada e imprime guía para Acuse. ◦ Si la Correspondencia es ordinaria se captura la correspondencia en la página de SEPOMEX e imprime guía para Acuse. • Prepara paquete para mensajero asignado. • Comparte números de guía con el Usuario solicitante. • Captura la Correspondencia en el Sistema de Mensajería y registra en el Sistema el nombre de la paquetería por la cual se hará el envío. 	Guía de envío y Acuse / Correspondencia / Sistema de Mensajería
5	Supervisor(a) de Mensajería	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que sea zona metropolitana. • Prepara paquete para Mensajero(a) asignado. 	Correspondencia
6	Supervisor(a) de Mensajería	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que sea zona Foránea (Querétaro). • Prepara paquetes para Mensajero(a) de la Coordinación Foránea. 	Correspondencia
Termina procedimiento			



PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Mensajería

5.3.- PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCION Y ENTREGA DE ACUSES DE CORRESPONDENCIA.

OBJETIVO.

Entregar la Correspondencia de acuerdo a la ruta asignada por Mensajero(a) dentro del plazo establecido.

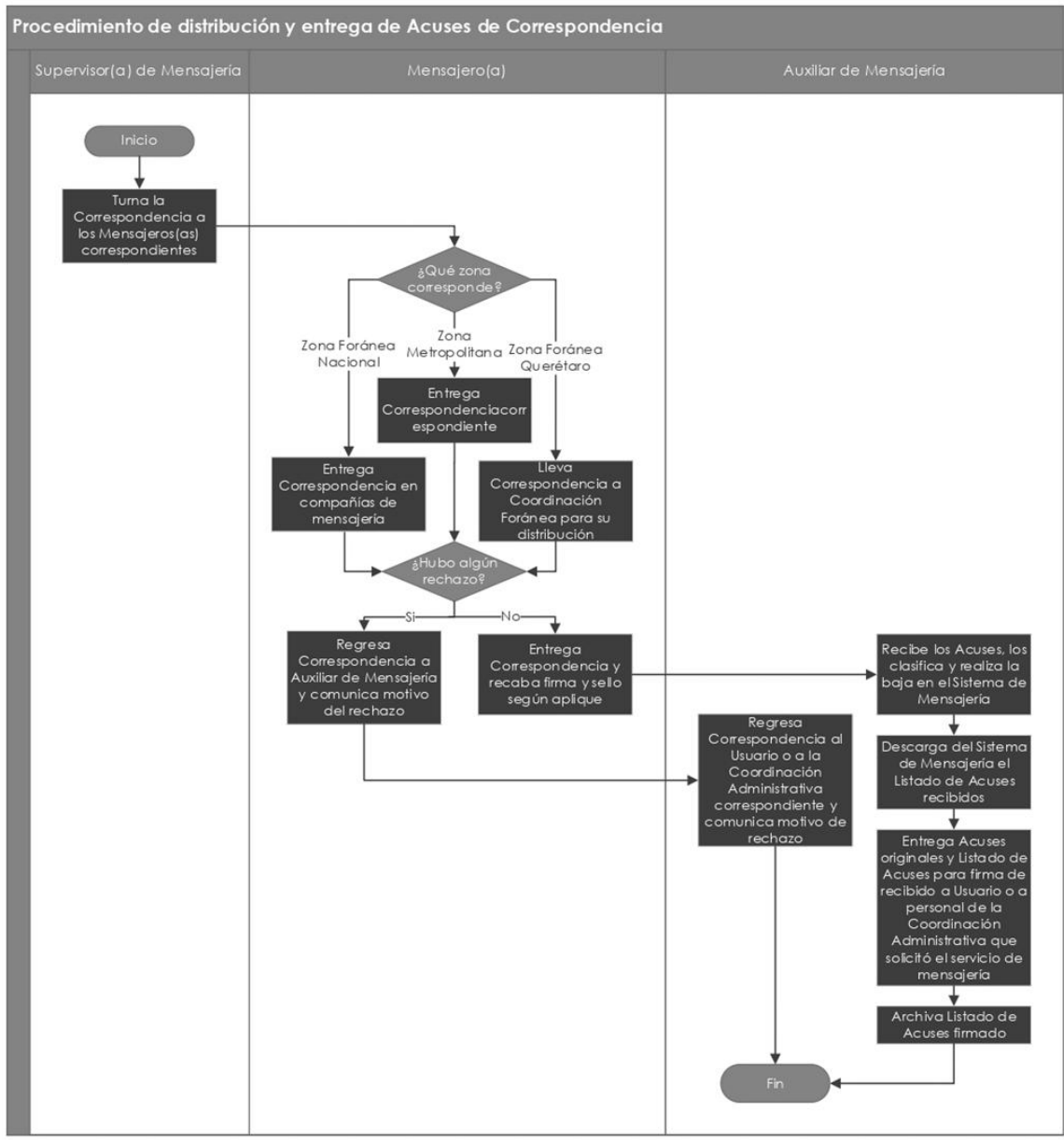
NORMAS DE OPERACIÓN:

- El Coordinador(a) de Mensajería establecerá y publicará los horarios para distribución de Correspondencia en cada uno de los 18 municipios del estado y en sus respectivas zonas y se podrá actualizar de acuerdo a la estrategia más conveniente para la distribución de Correspondencia.
- El Coordinador(a) de Mensajería establecerá las rutas y asignará los mensajeros para la distribución de mensajería.
- El Coordinador(a) de Mensajería establecerá y comunicará los métodos de control para distribuir y entregar Acuses de la Correspondencia.
- Los Mensajeros(as) entregarán la Correspondencia que se haya recibido y capturado en el Sistema de Mensajería en tiempo y forma.
- Los Mensajeros(as) deberán entregar todos los Acuses obtenidos en la Coordinación correspondiente. En caso de haber existido algún rechazo de Correspondencia, el Mensajero(a) deberá regresar a la Coordinación correspondiente la Correspondencia rechazada indicando el motivo del rechazo.
- El Usuario deberá, en el momento que se le entregue el Acuse de la Correspondencia distribuida, revisar minuciosamente que este haya sido entregado correctamente al destinatario y que tenga las anotaciones correspondientes en caso de existir anexos. En caso de presentarse una anomalía, el Usuario deberá hacer las observaciones o reclamaciones pertinentes inmediatamente.



Manual de Procedimientos de la Coordinación de Mensajería

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos de la
Coordinación de Mensajería**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Supervisor(a) de Mensajería	<ul style="list-style-type: none"> • Turna la Correspondencia a los Mensajeros(as) correspondientes para su distribución. 	Correspondencia
2	Mensajero(a)	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y revisa Correspondencia para su entrega según su ruta de trabajo. • En caso de que la Correspondencia sea para la zona Foránea (Nacional), se entrega la Correspondencia en las compañías de mensajería correspondiente. • En caso de que la Correspondencia sea para la Zona Metropolitana, entrega mensajería correspondiente directamente. • En caso de que la Correspondencia sea para la Zona Foránea de Querétaro, lleva la Correspondencia a la Coordinación Foránea para su distribución. • Evalúa si hubo algún rechazo. 	Correspondencia
En caso de si haber algún rechazo			
3	Mensajero(a)	<ul style="list-style-type: none"> • Regresa la Correspondencia al Auxiliar de Mensajería y comunica motivo del rechazo. • Regresa Correspondencia al Auxiliar de Mensajería. 	Correspondencia / Acuse
4	Auxiliar de Mensajería	<ul style="list-style-type: none"> • Regresa la Correspondencia al Usuario o a la Coordinación Administrativa correspondiente y comunica el motivo del rechazo. • Termina proceso. 	Correspondencia
En caso de no haber algún rechazo			
5	Mensajero(a)	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega la Correspondencia al destinatario y recaba firma y sello, o lo que aplique, de recibido en Acuse. 	Correspondencia / Acuse
6	Auxiliar de Mensajería	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe Acuses, los clasifica y realiza la baja en el Sistema de Mensajería. • Descarga del Sistema de Mensajería el Listado de Acuses recibidos. 	Acuse / Listado de Acuses recibidos
7	Auxiliar de Mensajería	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega Acuses originales y Listado de Acuses para firma de recibido a Usuario o a personal de la Coordinación Administrativa que solicitó el servicio de mensajería. 	Acuses / Listados de Acuses
8	Auxiliar de Mensajería	<ul style="list-style-type: none"> • Archiva los Listados de Acuses firmado. 	Listado de Acuses
Termina procedimiento			

PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE QUERÉTARO**Manual de Procedimientos de la
Coordinación de Mensajería****AUTORIZACIÓN**

El presente documento entrará en vigor al día hábil siguiente de su autorización por el Consejo de la Judicatura. Y será publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

Se autorizó el presente Manual de Procedimientos, en Sesión del Consejo de la Judicatura de fecha _____.

Elaboró:	C.P. Lorena Herrera Solorio
Fecha de elaboración:	21/Enero/2025

La Secretaria Técnica, Sofía Valeria González Campos, con fundamento en el artículo 145 fracciones I y XI de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, CERTIFICA que el Manual de Procedimientos de la Coordinación de Mensajería, fue aprobada de manera unánime por el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Querétaro, integrado por el Magistrado Presidente Braulio Guerra Urbiola, así como por los Consejeros Enrique López Castro, César Manuel Segura Tirado, César Israel Soto Campos y Juan Manuel Vera Vázquez, en sesión del día 19 de febrero de 2025. Santiago de Querétaro, Querétaro, a 25 de febrero de 2025 Rúbrica.