



Manual General de Procedimientos

CONTROL DE CAMBIOS	
DECIA	DEBE DECIR
No aplica por ser la primera versión.	No aplica por ser la primera versión.

Procedimiento: Apertura de Expedientes de Mediación –
Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación - Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
14 de 14



Manual General de Procedimientos

Libro de promociones: Documento en el que se registran las promociones y oficios relacionados con algún expediente que se presentan en un Centro Regional de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa.

Libro de registro de usuarios: Documento en el que las personas que asisten a una Centro regional de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa registran el trámite que van a realizar.

Mediación: Proceso en el que uno o más mediadores intervienen facilitando a los interesados la comunicación, con objeto de que ellos construyan un convenio que dé solución plena, legal y satisfactoria al conflicto.

Oficio de autoridad: Escrito emitido por la autoridad que conoce del conflicto inicialmente, como consecuencia de la voluntad de los interesados en solucionar sus controversias, a través de los métodos previstos en la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México.

Participantes: Personas que han manifestado expresamente su voluntad de someter al Centro de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa, el conflicto existente entre ellas.

Solicitante: Persona que solicita el proceso de mediación-conciliación.

Procedimiento: Apertura de Expedientes de Mediación –
Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación - Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
13 de 14



Manual General de Procedimientos

- Oficio de autoridad
- Instrucción de trámite
- Invitación(es)
- Recordatorio
- Registro de expedientes aperturados y turnados
- Acuerdo
- Oficio de Contestación

12. Definiciones

Conciliación: Proceso en el que uno o más conciliadores asisten a los interesados, facilitándoles el diálogo y proponiendo soluciones legales, equitativas y justas al conflicto.

Formulario de apertura: Instrumento que contiene los datos generales del solicitante y del invitado, así como los croquis de localización de los domicilios de los mismos.

Instrucción de trámite: Es el instrumento que establece la primera valoración del conflicto, la fecha y hora de la primera sesión y al mediador – conciliador que se asigna al proceso.

Invitado: Persona que recibe una invitación, con la finalidad de resolver el conflicto indicado por un solicitante en el Centro de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa.

Invitación: Documento que elabora el secretario operativo y entrega el trabajador social en el domicilio de la parte complementaria del solicitante, que contiene: nombre y domicilio del destinatario, nombre del solicitante, fecha de solicitud, indicación del día, hora y lugar de celebración de la sesión inicial, síntesis de los hechos que motivan la solicitud, nombre y firma del mediador-conciliador y fecha de invitación; para invitar a un procedimiento de mediación-conciliación.

Procedimiento: Apertura de Expedientes de Mediación –
Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación - Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
12 de 14



Manual General de Procedimientos

Número mensual de personas que deciden iniciar proceso de mediación - conciliación en los Centros Regionales (entre):

El número total mensual de personas que acuden para solicitar información en los Centros Regionales

Expediente integrado con documentación correcta y oportuna del proceso:

Número mensual de expedientes solicitados por el mediador-conciliador, integrados con información antecedente en plazo y forma en cada fase del proceso (entre):

Número mensual de expedientes solicitados por mediador-conciliador

Nota: La documentación que debe integrar el expediente en cada fase del proceso de mediación-conciliación, queda referida en "listados de contenido" validados por el Director General del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa y Subdirectores Regionales.

10. Interacción con otros procedimientos

- Invitación para mediación-conciliación
- Sesión de mediación-conciliación
- Control de expedientes de mediación-conciliación
- Control Estadístico de Mediación Conciliación

11. Registros

- Formulario de apertura
- Solicitud

Procedimiento: Apertura de Expedientes de Mediación - Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación - Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
11 de 14



Manual General de Procedimientos

8. Resultados

Expediente integrado para inicio de trámite de mediación-conciliación:

- Formulario de apertura
- Solicitud
- Oficio de autoridad (en su caso)
- Acuerdo y oficio de contestación al Oficio de autoridad (en su caso)
- Instrucción de trámite
- Invitación(es)

Expediente integrado al cierre del trámite de mediación-conciliación:

- Constancia de conclusión y alarma

9. Medición

Número de expedientes integrados con la documentación requerida en la fase de apertura de Mediación - Conciliación:

Número mensual de expedientes solicitados por el mediador-conciliador, integrados con información antecedente en plazo y forma en la fase de apertura (entre):

Número mensual de expedientes turnados al mediador-conciliador

Porcentaje mensual de personas que deciden iniciar proceso de mediación - conciliación en los Centros Regionales:

Procedimiento: Apertura de Expedientes de Mediación - Conciliación

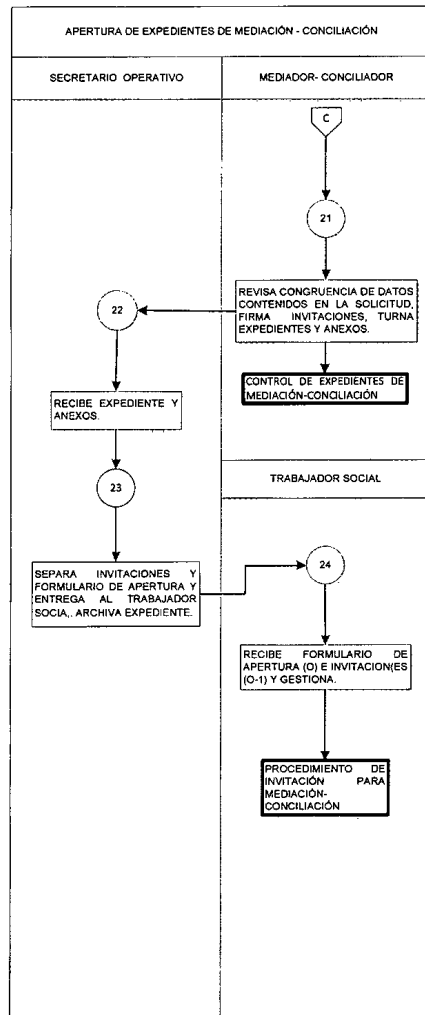
Versión No. 01

Proceso: Mediación - Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
10 de 14



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Apertura de Expedientes de Mediación - Conciliación

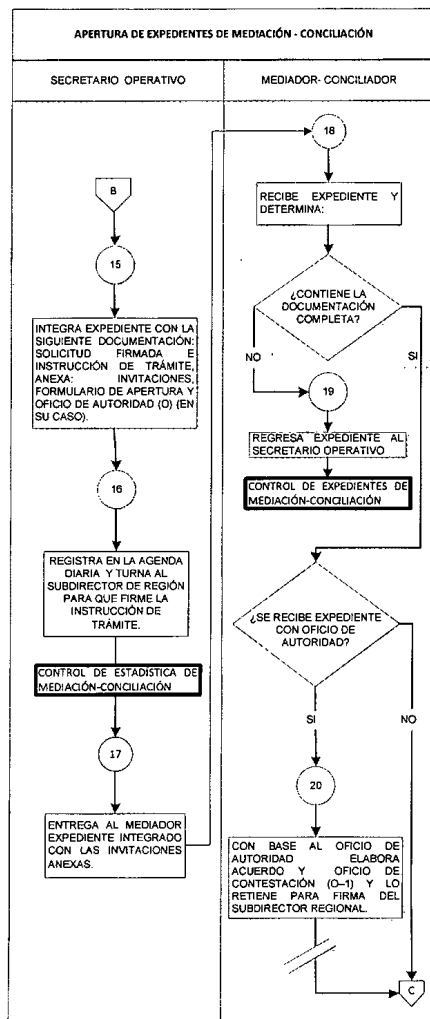
Versión No. 01

Proceso: Mediación - Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
9 de 14



Manual General de Procedimientos

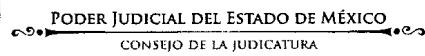


Procedimiento: Apertura de Expedientes de Mediación - Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación - Conciliación

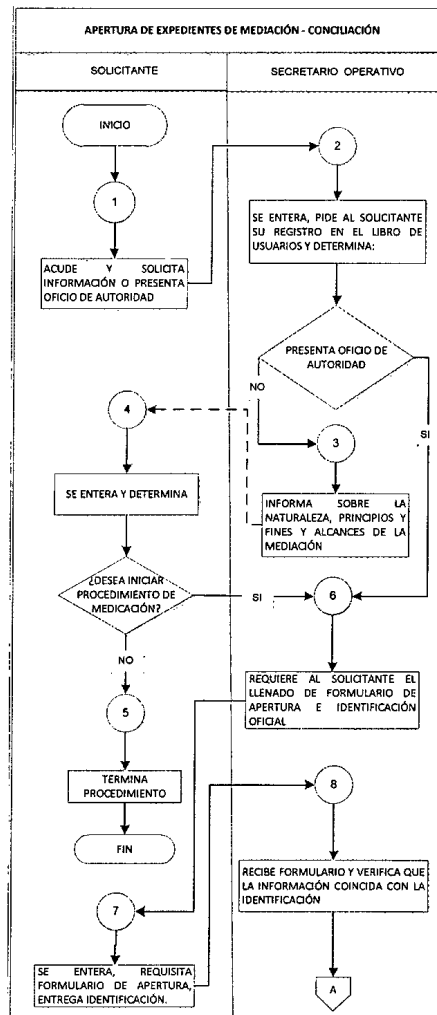
Fecha: 01 / 07 / 14
8 de 14



Fecha: 01 / 07 / 14
7 de 14



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Apertura de Expedientes de Mediación – Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación - Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
6 de 14



Manual General de Procedimientos

- 5.11 Al concluir el procedimiento de mediación – conciliación el formulario de apertura se destruirá después de un año.
- 5.12 El oficio y/o promoción que se presenten y tengan alguna relación con expediente de mediación-conciliación se registrarán en el libro de promociones.
- 5.13 El secretario operativo deberá cuidar que el registro que realice el usuario en el libro de registro de usuarios sea correcto y en forma ordenada.

6. Insumos

Formulario de apertura:

Oficio de Autoridad (en su caso):

- Emitido por el Ministerio Público o Juez que conozca del asunto.

Identificación oficial del solicitante

7. Diagrama de bloque del procedimiento

Procedimiento: Apertura de Expedientes de Mediación –
Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación - Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
5 de 14



Manual General de Procedimientos

credencial escolar, identificación del INAPAM, licencia de conducir o pasaporte, el Secretario Operativo podrá aceptar constancias domiciliarias vigentes, acta de nacimiento con identificación no oficial y de no existir documento para identificarse podrá dar apertura al expediente solicitándole la presentación de algún documento oficial el día que asista a su primera sesión de mediación-conciliación y colocando una nota al mediador-conciliador.

- 5.4 En caso de aperturar procedimientos de mediación-conciliación por comparecencia que puedan ser atendidos el mismo día, se asignará al mediador en turno, si este no puede atenderla se asignará al que siga en rol o quien se encuentre desocupado. Para aperturar expedientes a personas jurídico colectivas se solicitará además de su identificación oficial, original y copia simple del instrumento notarial con que acredite su personalidad, y no se aceptarán las constancias expedidas por autoridades municipales o libros de actas, solicitando que el original sea presentado en la primera sesión de mediación para el cotejo que tendrá que realizar el mediador-conciliador.
- 5.5 Cuando las partes sean remitidas por Autoridad Judicial o Ministerio Público que conozca del asunto, el mediador-conciliador dará contestación al oficio de remisión dentro de los tres días hábiles siguientes a la apertura del proceso de mediación-conciliación; al concluir el proceso se hará saber a la autoridad remitente el resultado obtenido en el mismo plazo.
- 5.6 Cuando exista oficio de autoridad el secretario operativo integrará el expediente únicamente con la solicitud y anexará el oficio de autoridad, la instrucción de trámite y las invitaciones al mediador-conciliador.
- 5.7 Cuando exista oficio de autoridad el expediente se integrará: solicitud, oficio de autoridad, acuerdo e instrucción de trámite y en caso de no existir oficio de autoridad el secretario operativo dará el orden que arroja el propio sistema de control de expedientes
- 5.8 El mediador-conciliador enviará vía electrónica el acuerdo y la contestación del oficio para su revisión al Subdirector de Región, quien regresará por la misma vía las correcciones respectivas.
- 5.9 Cuando le sea posible al mediador-conciliador y trabajador social sin descuidar sus funciones, auxiliarán al secretario operativo para dar información a usuarios o entregar formularios de apertura, esto con la finalidad de dar agilidad en el servicio y evitar la aglomeración de usuarios.
- 5.10 Cuando se programen las sesiones de mediación-conciliación, el secretario operativo procurará agendar cuando menos tres sesiones de primera ocasión diariamente.



Manual General de Procedimientos

Secretario Operativo:

Brindar al(los) solicitante(s) la orientación necesaria sobre la naturaleza del trámite de mediación-conciliación y sobre la documentación para su inicio.

Integrar el expediente de mediación-conciliación con los registros que evidencien la apertura del proceso, turnando al mediador-conciliador y al trabajador social la documentación correspondiente a la apertura y/o expediente de mediación-conciliación en el plazo y/o momento requeridos por el trámite.

Controlar las fechas de entrega de documentación y/o recepción de expediente por parte de los trabajadores sociales y mediadores-conciliadores, mediante el "Registro de expedientes aperturados y turnados".

Mediador-Conciliador:

Recibir y/o entregar la documentación que valida y/o genera, relativa a la apertura del expediente de mediación-conciliación, sustentándolo mediante su firma en el "Registro de expedientes aperturados y turnados".

Trabajador social:

Recibir y/o entregar la documentación que se le encomienda relativa a la apertura del expediente de mediación-conciliación, sustentándolo mediante su firma en el "Registro de expedientes aperturados y turnados".

5. Lineamientos de Operación

- 5.1 Cuando la apertura del expediente de mediación-conciliación se realice por comparecencia de ambas partes, no se emitirá invitación.
- 5.2 La comparecencias se atenderán el mismo día y en caso de ser imposible la atención de las mismas por la carga de trabajo o bien por el tiempo de los participantes se agendará a más tardar al día hábil siguiente.
- 5.3 Cuando el solicitante no cuente con alguna de las identificaciones que contiene el sistema de control de expedientes de los Centros de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del PJEM, que son: cartilla militar, cédula profesional, credencial de elector,

Procedimiento: Apertura de Expedientes de Mediación –
Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación - Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
3 de 14



Manual General de Procedimientos

1. Objetivo

Mantener la atención oportuna de la apertura de expedientes de mediación-conciliación mediante la correcta generación, integración, seguimiento y entrega en los plazos establecidos, de los diferentes instrumentos que dan evidencia del trámite.

2. Alcance

Aplica a secretarios operativos, trabajadores sociales y mediadores-conciliadores del Centro de Mediación y Conciliación de Toluca, Estado de México, en su intervención, por competencia específica en la generación, integración y entrega de los diversos instrumentos en la apertura del proceso de mediación-conciliación.

3. Referencia normativa

Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México:

Título segundo, capítulo II, art. 28, fracs I a V; art. 29

Título tercero, capítulo I, arts. 32, 33 y 34

Reglamento de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México:

Capítulo II, art. 9 fracc II

Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México:

Capítulo I, art. 1.4

Capítulo III, art. 3.2 inciso a)

Capítulo V, art. 5.2 inciso a)

Capítulo VI, art. 6.2 |

4. Responsabilidades

Procedimiento: Apertura de Expedientes de Mediación –
Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación - Conciliación

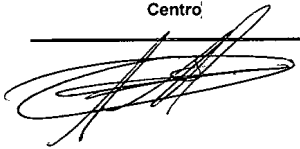
Fecha: 01 / 07 / 14
2 de 14



Manual General de Procedimientos

Procedimiento: Apertura de Expedientes de Mediación - Conciliación

Proceso: Mediación - Conciliación

Elabora Subdirector de Mediación Zona Centro	Revisa Directora General del Centro Estatal de Mediación Conciliación y Justicia Restaurativa	Aprueba
		S/N 02 - JULIO - 2014 Número de Acta y Fecha de la Sesión de Pleno del Consejo de la Judicatura, mediante la que se aprueba el procedimiento
M. en D. Mario Alberto Montaño Delgado		
Elabora Subdirectora de Certificación, Capacitación y Extensión		
	Mgda. M. en D. Martha Camargo Sánchez	
Núm. de Identificación del Procedimiento: 3014000100-01.01	Versión No. 01	Fecha de emisión del proyecto de procedimiento: 01 / 07 / 14
		Núm. de Páginas: 14

