



Manual General de Procedimientos

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

Procedimiento: Invitación para Mediación-Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
12 de 12



Manual General de Procedimientos

emisor acaba de decir.

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

Reformulación: Herramienta para repetir las frases del interlocutor, sustituyendo las palabras que comuniquen agresividad pero sin cambiar el significado del mensaje.

Sesión inicial: Es la primera sesión del procedimiento de mediación-conciliación.

Solicitud: Es el documento que contiene en forma escrita la petición de la(s) persona(s) interesada(s) para dar inicio al procedimiento de mediación-conciliación.

Solicitante: Persona física o moral que se constituye en el Centro de Mediación, Conciliación, y de Justicia Restaurativa con el propósito de iniciar procedimiento de mediación.



Manual General de Procedimientos

- Constancia de Trabajo Social
- Constancia de conclusión y alarma

12. Definiciones

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

Constancia: Documento en el cual se asienta la realización de los actos llevados a cabo en el proceso de mediación-conciliación.

Constancia de conclusión y alarma: Documento emitido por el Sistema de Control de Expedientes de los Centros de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del PJEM donde se establece la conclusión del procedimiento.

Entrevista: Técnica por la cual se realiza una serie de preguntas específicas para recopilación de información.

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.

Invitación de apoyo: Acto por el cual un trabajador social solicita al trabajador de otro Centro Regional de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa realice de una invitación en un domicilio que se encuentra dentro del área territorial correspondiente al Centro Regional.

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.

Parfraseo: Herramienta para verificar o decir con las propias palabras lo que entiende que el

Procedimiento: Invitación para Mediación-Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
10 de 12



Manual General de Procedimientos

8. Resultados

Lo que aporta el trabajador social para acabar de integrar el expediente:

- Invitación con o sin firma de recepción.
- Constancia elaborada por el trabajador social sobre la forma de entrega y recepción de la invitación

9. Medición

Invitaciones entregadas en un plazo no mayor a 5 días anteriores a la sesión de mediación-conciliación:

Número de invitaciones entregadas en un plazo no mayor a 5 días anteriores a la sesión de mediación-conciliación (entre):

Número total de invitación por entregar para proceso de mediación conciliación.

10. Interacción con otros procedimientos

- Apertura de expedientes de mediación-conciliación.
- Sesión de mediación-conciliación.
- Control de expedientes de mediación- conciliación.
- Control estadístico de mediación-conciliación.

11. Registros

- Invitación(es)
- Formulario de apertura

Procedimiento: Invitación para Mediación-Conciliación

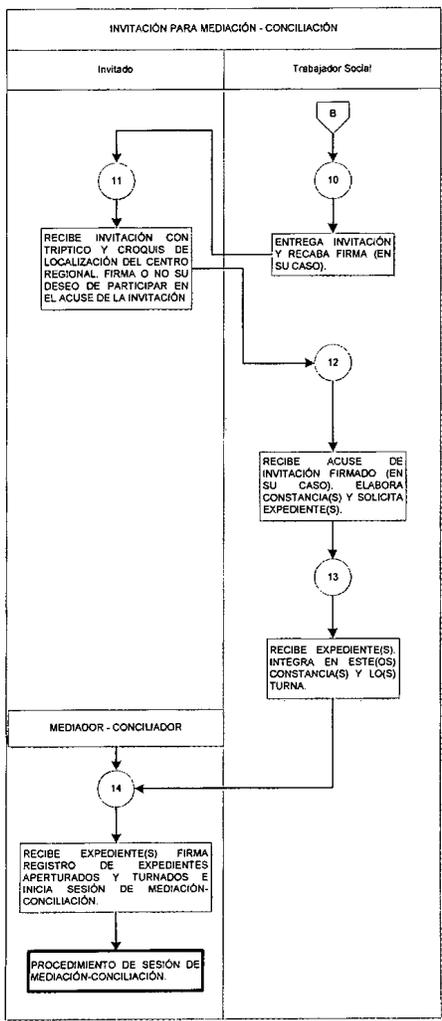
Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
9 de 12



Manual General de Procedimientos



[Handwritten signatures and scribbles on the right side of the page]

Procedimiento: Invitación para Mediación-Conciliación

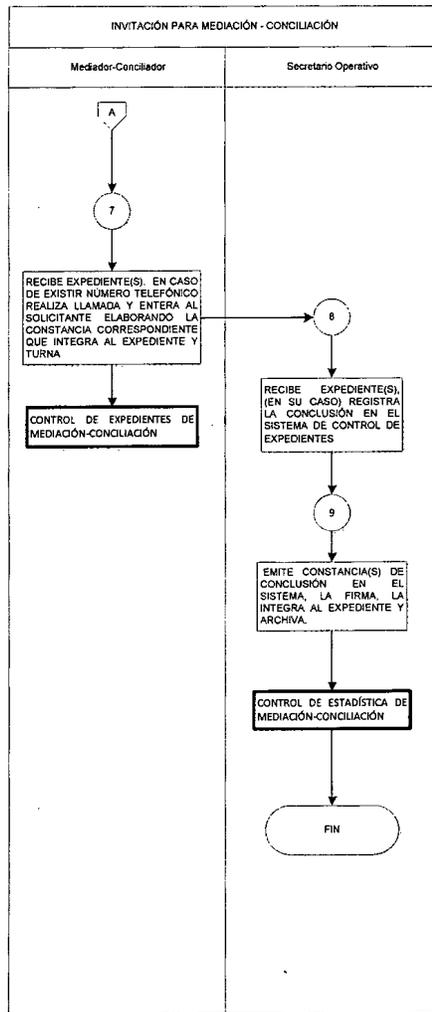
Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
8 de 12



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Invitación para Mediación-Conciliación

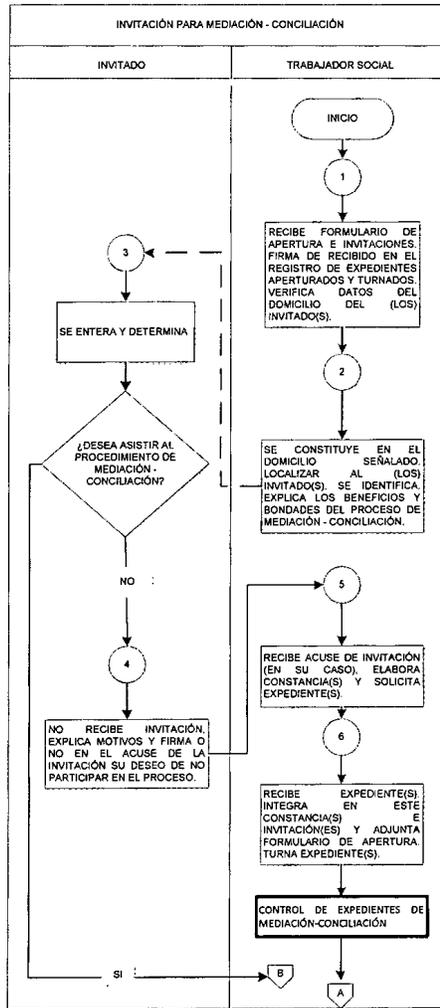
Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
7 de 12



Manual General de Procedimientos



[Handwritten signatures and scribbles]

Procedimiento: Invitación para Mediación-Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
6 de 12

[Handwritten signature]



Manual General de Procedimientos

imposibilidad de asistir en la fecha señalada, se le indicará la posibilidad de acercarse al mediador-conciliador para solicitar una reprogramación vía telefónica o bien presentándose a las instalaciones del Centro Regional, haciendo saber el trabajador social dicha situación al mediador-conciliador para que en caso de existir número de teléfono de las partes se realice una reprogramación.

- 5.16 Cuando el invitado manifiesta al trabajador social que no es su deseo participar en el procedimiento lo asentará en su constancia y el mediador-conciliador, en caso de existir número(s) telefónico(s) del o los solicitantes, hará del conocimiento vía telefónica a este dicha situación y de lo contrario el día de la sesión de mediación lo informará personalmente.
- 5.17 Las constancias que elabore el trabajador social deberán contener la descripción del inmueble y de la persona que recibe la invitación.
- 5.18 En las instalaciones de los Centros Regionales la invitación sólo podrá ser entregada al invitado o a tercera persona con poder notarial suficiente para tal acto.

6. Insumos

- Formulario de apertura:

Elaborado con base en los datos proporcionados por el solicitante.

- Invitación

Elaborada con base en los datos proporcionados por el solicitante.

7. Diagrama de bloque del procedimiento



Manual General de Procedimientos

de Correspondencia adscrita al área administrativa más cercana al Centro Regional, en un plazo no mayor de cinco días hábiles posteriores a su entrega.

- 5.7 Para el caso que el(los) invitado(s) asista(n) de forma espontánea al Centro Regional, en caso de no encontrarse el trabajador social, en apoyo de éste, cualquier integrante del equipo de trabajo, podrá entregar la(s) invitación(es) correspondiente(s), proporcionando los datos de entrega al trabajador social para que éste asiente la constancia respectiva.
- 5.8 Las invitaciones se realizarán vía telefónica, exclusivamente cuando el domicilio de la parte invitada se encuentre fuera de nuestra entidad federativa, debiendo realizarse cuando menos diez días hábiles antes de la fecha de la sesión programada.
- 5.9 En los casos en que el domicilio donde se deba de entregar la(s) invitación(es) sea en zonas rurales, de difícil acceso o carezca de señalamientos suficientes, podrá solicitar orientación al solicitante, pidiendo sean proporcionados mayores datos para la localización del domicilio, pero no se hará acompañar de éste.
- 5.10 El mediador-conciliador, trabajador social o secretario operativo no podrán por ninguna circunstancia hacer entrega de la invitación al solicitante.
- 5.11 Cuando en la primera visita al domicilio del invitado no se localice a éste, se realizará otra visita más para tratar de realizar la entrega de la invitación de forma personal, exceptuando los casos en que haya una manifestación expresa por tercero que atienda al trabajador social que señale que el invitado no es localizable dentro del horario laboral del Centro Regional.
- 5.12 Cuando no se localice al invitado en la segunda búsqueda se podrá realizar la entrega de la invitación a tercera persona que atienda o en caso de no haber nadie en el domicilio por sobre cerrado en el buzón, debajo de la puerta o lugar visible y seguro. Teniendo la obligación de asentar en la constancia la media filiación de la persona quien recibe y el nombre en caso de ser proporcionado.
- 5.13 Cuando la invitación se realice a tercero o sobre cerrado, el trabajador social, en caso de existir número de teléfono del (los) invitado(s), confirmará la entrega de la misma explicando las bondades y beneficios del proceso de mediación - conciliación.
- 5.14 Cuando la persona que atienda sea menor de edad no se realizará la entrega de la invitación y se regresará con posterioridad al domicilio.
- 5.15 Cuando el invitado manifieste su interés de participar en el procedimiento, pero la

Procedimiento: Invitación para Mediación-Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
4 de 12



Manual General de Procedimientos

dar conclusión al procedimiento de mediación-conciliación.

- Elaborar las constancias correspondientes derivadas de la entrega de la invitación en las etapas que se generen.

Trabajador Social:

- Recibir la(s) invitación(es) y formulario(s) apertura(s), sustentándolo mediante su firma.
- Realizar la búsqueda del (los) domicilio(s) de la(s) parte(s) invitada(s) para establecer rutas de entrega de las invitaciones correspondientes.
- Realizar las gestiones para enviar los datos de las invitaciones de apoyo y enviar los resultados de la entrega de las invitaciones de apoyo que realicen.
- Generar la documentación que hagan referencia al resultado de la entrega de la(s) invitación(es).

5. Lineamientos de Operación

- 5.1 Cuando se constituya en el domicilio deberá tratar con cortesía y respeto a todas y cada una de las personas que le atiendan al momento de realizar la entrega de invitaciones, apoyándose para esto de las técnicas de parafraseo, reformulación y entrevista.
- 5.2 La entrega de la(s) invitación(es) se realizará(n) por lo menos con cinco días hábiles antes de la sesión programada.
- 5.3 Las invitaciones de apoyo que sean recibidas de otros Centros Regionales serán elaboradas el mismo día de su recepción por el secretario operativo quien las turnará al trabajador social para que sean entregadas.
- 5.4 El trabajador social será el responsable de solicitar la realización de la(s) invitación(es) de apoyo a Centro Regional diverso.
- 5.5 Para el caso de las invitaciones de apoyo el trabajador social enviará el resultado de la entrega vía telefónica, fax o correo electrónico, a más tardar al día siguiente que la haya realizado.
- 5.6 El trabajador social que realice la invitación de apoyo tendrá la obligación de enviar la invitación y la constancia del resultado de la misma en original a través del Departamento



Manual General de Procedimientos

1. Objetivo

Realizar oportunamente, conforme los plazos establecidos, la entrega de la invitación al proceso de mediación-conciliación, constituyéndose en el domicilio de la parte complementaria para hacer entrega de la invitación correspondiente, elaborando la constancia que da evidencia al seguimiento 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, entrega, integración y control de los diversos instrumentos que dan evidencia de la entrega de la(s) invitación(es) del proceso de mediación-conciliación.

3. Referencia normativa

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

Capítulo VI, art. 6.3, 6.4, 6.6

4. Responsabilidades

Secretario Operativo:

- Turnar a los trabajadores sociales la(s) invitación(es) y formulario de apertura del expediente de mediación-conciliación en el plazo y/o momento requeridos por el trámite.
- Turnar a los trabajadores sociales lo(s) expediente(s) de mediación-conciliación para la integración de invitación(es) y constancia(s) en el momento requerido por el trámite.
- Turnar a los mediadores-conciliadores lo(s) expediente(s) de mediación-conciliación para la revisión del resultado de la entrega de la(s) invitación(es) asentada(s) por los trabajadores sociales, cuando el invitado no acepte el procedimiento.

Mediador-Conciliador:

- Recibir los expedientes donde sea necesaria su intervención por efecto del resultado de la entrega de la invitación.
- Realizar las gestiones correspondientes ante los solicitantes, a efecto de reprogramar o

Procedimiento: Invitación para Mediación-Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
2 de 12



Manual General de Procedimientos

Procedimiento: Invitación para 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)	
	M. en C. E. Olga Lidia Sanabria Téllez	
Núm. de Identificación del Procedimiento: 3014000100-01.02	Versión No. 01	Fecha de emisión del proyecto de procedimiento: 01/07/14
		Núm. de Páginas: 12