



Manual General de Procedimientos

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



Manual General de Procedimientos

Convenio de Mediación: Es el acto formalmente jurídico y de naturaleza moral y ética que corona todo proceso exitoso de mediación en cuyo contenido se traza la solución, la prevención o la minimización de las secuelas de un determinado conflicto.

Documentación soporte de legitimación: Son los documentos con los cuales los participantes del procedimiento legitiman su derecho para firmar el convenio correspondiente.

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

Invitación: Acto por el que se comunica a una persona el interés de otra para que acuda al procedimiento de mediación-conciliación.

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.

Mediables o Mediados: Son las personas aptas para intervenir o que intervienen en el procedimiento de mediación, dueños del conflicto.

Mediador: Profesional de los procedimientos de mediación.

Parte complementaria: Es la persona con la que el solicitante de la mediación tiene el conflicto.

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

Remediación: Significa reponer la mediación.

Reprogramación: Acto por el cual a solicitud de una o todas las partes de un procedimiento de mediación – conciliación se señala nueva fecha y hora para sesión.

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

Solicitante: Persona que solicita la mediación.

Suspensión: Acto por el cual a petición de una o todas las partes de un procedimiento de mediación – conciliación se suspende el procedimiento de mediación – conciliación.



Manual General de Procedimientos

- Acuerdo de confidencialidad
- Constancia de sesión de mediación/o conciliación
- Constancia de reprogramación
- Constancia de conclusión en el sistema
- Constancia de suspensión
- Convenio
- Invitación
- Constancia de Servicio Social

12. Definiciones

Acuerdo de confidencialidad: Es el documento que firman los participantes al aceptar someterse a un proceso de mediación-conciliación conforme a los principios, derechos y obligaciones que lo rigen.

Adenda. Modificación al convenio de mediación-conciliación con el consentimiento de quienes intervinieron en su suscripción.

Calibración. Es el procedimiento de mediación y diagnóstico que permite determinar el ánimo o el estado emocional, físico o intelectual de las personas.

Caucus: Sesionar con uno de los mediados a la vez.

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.

Conclusión: Es el acto por el cual se da por terminado el procedimiento de mediación - conciliación.

Confidencialidad. Es la característica de la información que le permite mantenerse oculta e inaccesible a los que no participan en el proceso.

Conflicto. Divergencia percibida de intereses, sentires, pesares o haceres.

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

Procedimiento: Sesión de Mediación-Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
15 de 17



Manual General de Procedimientos

8. Resultados

Expediente integrado para sesión de mediación-conciliación

9. Medición

Número de expedientes integrados con la documentación requerida en la fase de Sesión de Mediación - Conciliación.

Número mensual de expedientes solicitados por el mediador- conciliador, integrados con información en plazo y forma en la fase de mediación-conciliación entre:

El número mensual de expedientes turnados al mediador - conciliador.

Eficiencia de conclusión a través de convenio.

Número de solicitudes con convenio verbal o escrito en el trimestre entre:

Número de solicitudes ingresadas dentro de éste trimestre.

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 Justicia Restaurativa y Subdirectores Regionales.

10. Interacción con otros procedimientos

- Apertura de expediente de mediación-conciliación
- Invitación para mediación-conciliación
- Control de expedientes de mediación - conciliación
- Control estadístico de mediación - conciliación.

11. Registros

Procedimiento: Sesión de Mediación-Conciliación

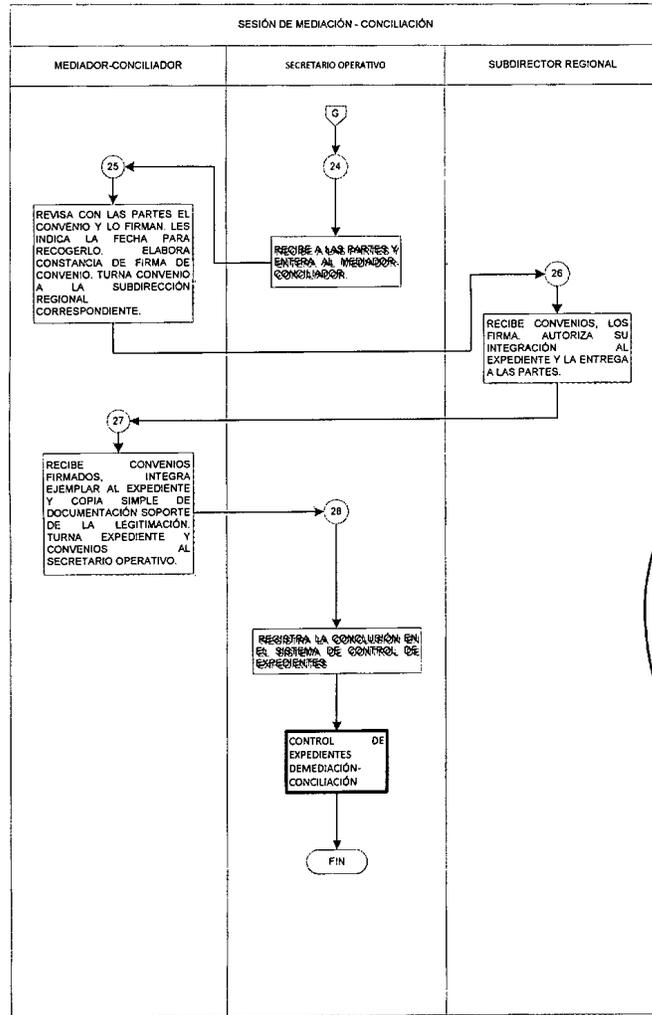
Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
14 de 17



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Sesión de Mediación-Conciliación

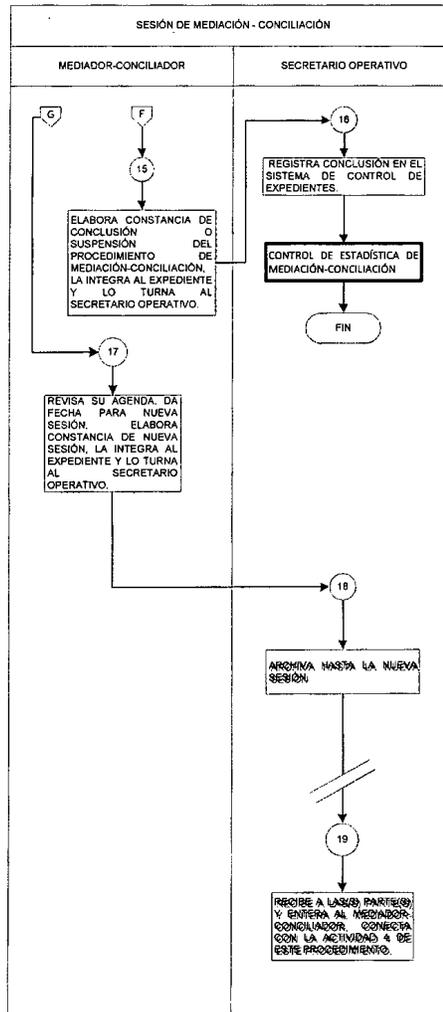
Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
13 de 17



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Sesión de Mediación-Conciliación

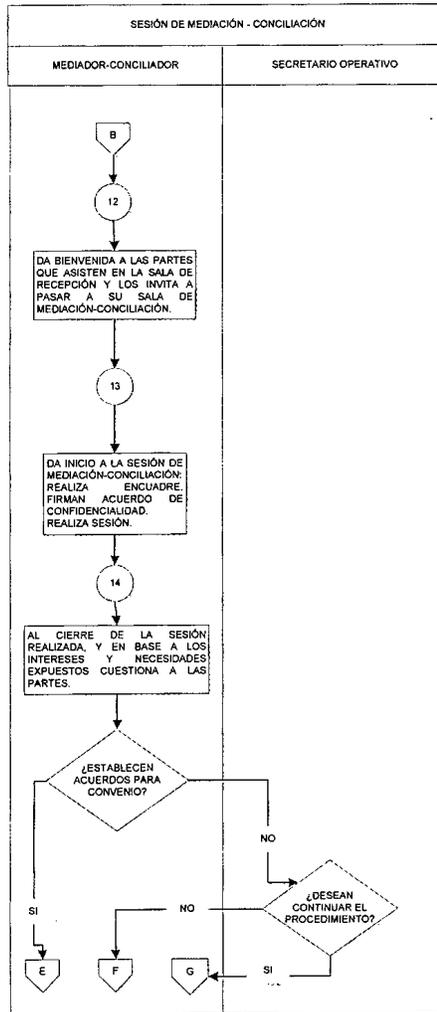
Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
11 de 17



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Sesión de Mediación-Conciliación

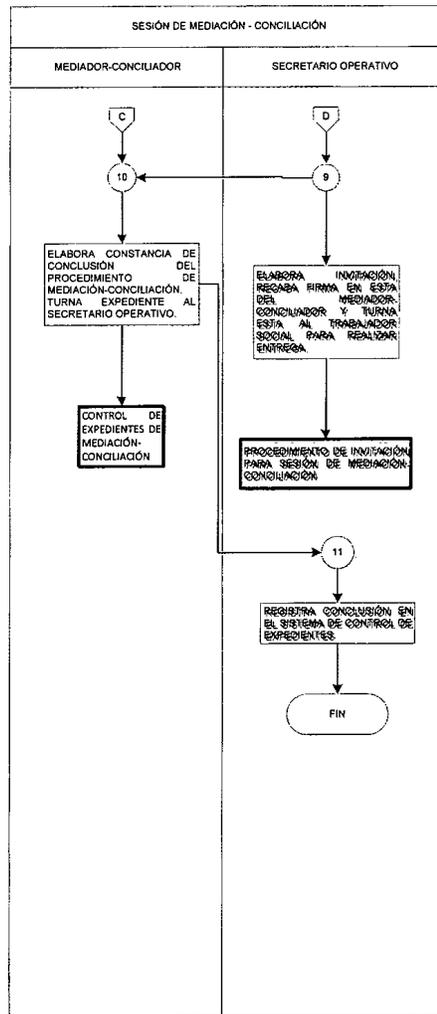
Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
10 de 17



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Sesión de Mediación-Conciliación

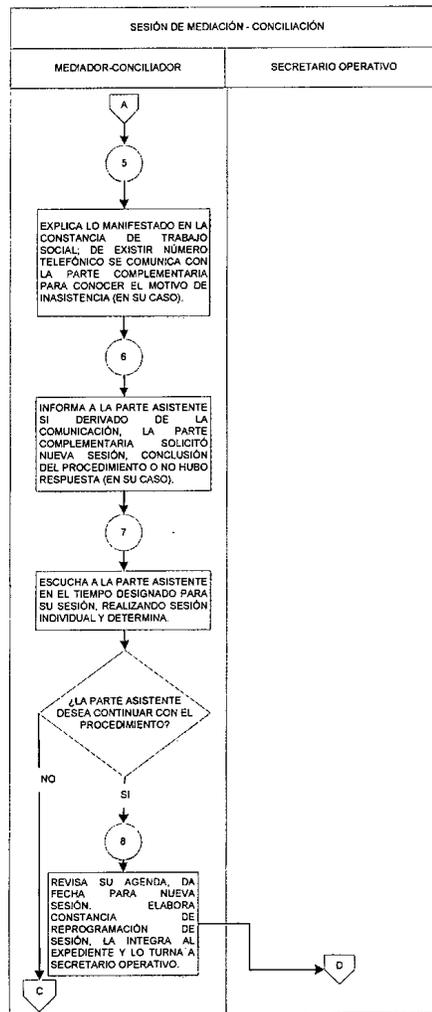
Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
9 de 17



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Sesión de Mediación-Conciliación

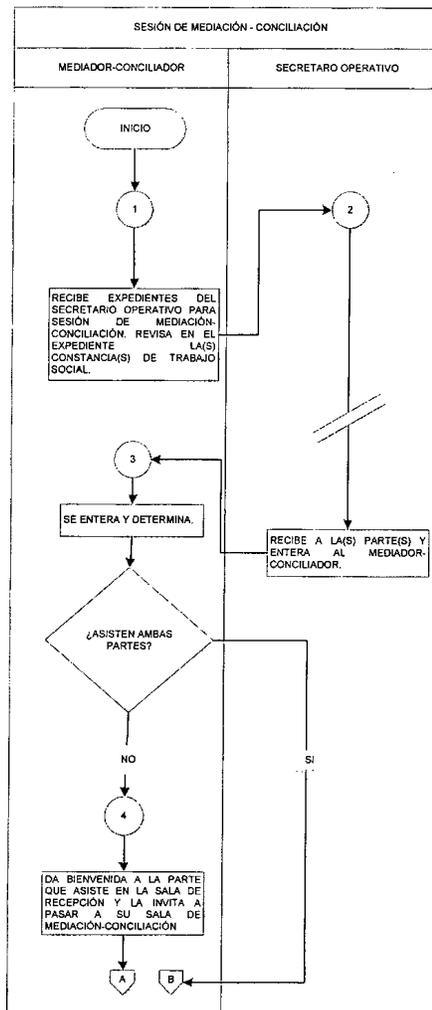
Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
8 de 17



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Sesión de Mediación-Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
7 de 17



Manual General de Procedimientos

6. Insumos

- Expediente(s) para sesión de mediación-conciliación

7. Diagrama de bloque del procedimiento

Procedimiento: Sesión de Mediación-Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
6 de 17



Manual General de Procedimientos

- 5.12 Para su autorización, las adendas tendrán el mismo procedimiento que los convenios.
- 5.13 Sólo se podrán reprogramar hasta dos sesiones en caso de inasistencia de alguna de las partes.
- 5.14 De acuerdo a las necesidades e intereses de las partes, el mediador-conciliador podrá hacer de su conocimiento la posibilidad de la suspensión del procedimiento cuando así lo considere conveniente.
- 5.15 Será suficiente la solicitud verbal del (los) participante(s) en el proceso de mediación-conciliación, para proporcionar copia fotostática, simple o certificada de la documentación que obra en el expediente, a costa del solicitante, pudiendo firmar excepcionalmente y con autorización del Subdirector Regional el mediador conciliador encargado del expediente.
- 5.16 Las copias certificadas se entregarán dentro de los tres días hábiles siguientes a su solicitud, previo recibo que conste en el expediente de referencia, salvo que se encuentren en el archivo judicial se entregarán dentro de los cinco días hábiles siguientes.
- 5.17 Los convenios sometidos a revisión, deberán ser enviados al correo electrónico de los Subdirectores de la zona correspondiente con un mínimo de dos días hábiles de anticipación al de su firma.
- 5.18 Cuando se remita el convenio al Subdirector de zona correspondiente será obligación del mediador- conciliador o facilitador confirmar que haya sido recibido.
- 5.19 Excepcionalmente, cuando el Subdirector correspondiente así lo determine por la naturaleza del convenio y con la finalidad de no hacer regresar a los participantes, el Subdirector correspondiente revisará y aprobará el convenio en el momento de su firma por parte de los mediados, siempre y cuando tenga la posibilidad para tal efecto.
- 5.20 Tratándose de convenios cuyo estudio y aprobación requiera más tiempo del estipulado, el Subdirector de zona lo hará saber al mediador, conciliador o facilitador a efecto que este señale a los mediados fecha prudente para su firma.
- 5.21 Una vez remitidas a los mediadores-conciliadores o facilitadores las correcciones correspondientes al convenio, tendrán la obligación de realizar las mismas para poder realizar la firma del convenio.



Manual General de Procedimientos

- 5.2 Brindar la atención necesaria al (los) participante(s) el día programado para la sesión y en su caso solicitar la comprensión de esperar cuando un mediador-conciliador no pueda suspender la sesión anterior.
- 5.3 Turnar al mediador-conciliador un día antes de llevarse la sesión de mediación-conciliación, los expedientes correspondientes para su revisión, mediante el "Registro de expedientes aperturados y turnados".
- 5.4 El mediador-conciliador hará entrega al secretario operativo de los expedientes atendidos con su debida constancia, al día siguiente hábil del que fueron atendidos, con excepción de aquellos donde se realice firma de convenio, los que se turnarán el mismo día para que se realice la anotación por el secretario operativo en el libro de convenios en la misma fecha.
- 5.5 Cuando las partes logren llegar a los acuerdos para proceder a la firma del convenio, en la sesión de mediación-conciliación de ser necesario, se les solicitará a los participantes los documentos necesarios con las copias fotostáticas correspondientes para realizar el cotejo y devolver los documentos originales.
- 5.6 El número de sesiones de mediación-conciliación o de caucus programadas en el proceso de mediación-conciliación, serán a criterio del mediador-conciliador de acuerdo a la evaluación del conflicto y las estrategias que se determine llevar a cabo.
- 5.7 Por ningún motivo el mediador-conciliador podrá recibir en depósito valores, documentos, bienes muebles o inmuebles, ni personas.
- 5.8 Cuando se realice el cumplimiento de convenio en el Centro Regional, tratándose de pagos, el mediador-conciliador, firmará junto con las partes la constancia correspondiente, dando fe del acto realizado, en tanto se lleve el cumplimiento en la forma y términos pactados y podrá expedir cuando sea solicitado por las partes un ejemplar de la constancia firmada.
- 5.9 Será responsabilidad y obligación del mediador-conciliador vigilar la correcta integración del expediente; debiéndolo foliar, sellar y rubricar, sin que sea un impedimento que los integrantes del equipo colaboren con esta actividad.
- 5.10 Al asistir una sola de las partes a la sesión, el mediador-conciliador la atenderá en el tiempo programado para su sesión y se le considerará como una sesión individual.
- 5.11 En caso de incumplimiento del convenio, bastará la solicitud verbal de alguno de los participantes para iniciar proceso de remediación en el mismo expediente.

Procedimiento: Sesión de Mediación-Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

Fecha: 01 / 07 / 14
4 de 17



Manual General de Procedimientos

4. Responsabilidades

Secretario Operativo:

- Turnar al mediador-conciliador la documentación del expediente de mediación-conciliación o el expediente 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 mediadores-conciliadores, mediante el "Registro de expedientes aperturados y turnados".

Mediador-Conciliador:

- Realizar las sesiones de mediación y/o conciliación aplicando las diversas habilidades, técnicas y herramientas que faciliten entre los participantes la comunicación para la construcción de acuerdos que den solución plena, legal, equitativa y satisfactoria a su conflicto.
- Elaborar la documentación que valide el desarrollo de las sesiones individuales, en caucus y conjuntas en el proceso de mediación – conciliación.
- Recibir y/o entregar la documentación que valida y/o genera, relativa al proceso de mediación-conciliación, sustentándolo mediante su firma en el "Registro de expedientes aperturados y turnados".

5. Lineamientos de Operación

- 5.1 Cuando se agenden nuevas sesiones o bien se señale firma de convenio, se hará considerando las tres sesiones de primera ocasión, por consiguiente se agentarán cuando menos seis asuntos diarios.



Manual General de Procedimientos

1. Objetivo

Incrementar la resolución de conflictos a través de la mediación – conciliación, desarrollando sesiones en las cuales se utilicen diversas habilidades, técnicas y herramientas que aplique el mediador-conciliador y facilite entre los participantes la comunicación para que estos construyan acuerdos que den solución al conflicto en forma plena, legal, equitativa y satisfactoria, logrando la restauración de las relaciones interpersonales y sociales, generando así la conclusión del trámite.

2. Alcance

Aplica a secretaríos operativos y mediadores-conciliadores del Centro de Mediación, y Conciliación de Toluca Estado de México, en su intervención, por competencia específica, generación, entrega, integración y control de los diversos instrumentos que dan evidencia para el seguimiento, suspensión o conclusión del trámite.

3. Referencia normativa

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

Título tercero, capítulo I, arts. 30,31

Título tercero, capítulo II, arts. 35, 38, 39, 40, 41

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

Capítulo VII, art. 35 fracs I a X, 36,37

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

Capítulo I, art. 1.5, 1.7, 1.9

Capítulo III, art. 3.2 inciso f)

Capítulo IV, art. 4.1, 5.2 incisos a) al k)

Capítulo V, art. 5.2 incisos b), c), y e); 5.4 incisos a) al c)

Capítulo VI, 6.5, 6.7, 6.8, 6.9, 6.10, 6.11 incisos a) al d); 6.12 incisos a) al i); 6.13, 6.14

Procedimiento: Sesión de Mediación-Conciliación

Versión No. 01

Proceso: Mediación-Conciliación

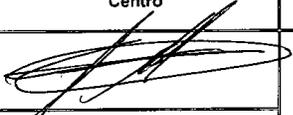
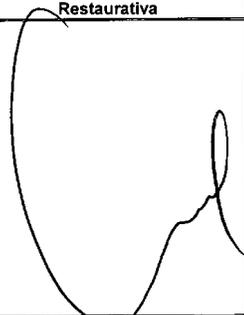
Fecha: 01 / 07 / 14
2 de 17



Manual General de Procedimientos

Procedimiento: Sesión 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
M. en D. Mario Alberto Montaño Delgado		
Elabora Subdirectora de Certificación, Capacitación y Extensión		Número de Acta y Fecha de la Sesión de Pleno del Consejo de la Judicatura, mediante la que se aprueba el procedimiento
	Mgda. M. en D. Martha Camargo Sánchez	
Núm. de Identificación del Procedimiento: 3014000100-01.03	Versión No. 01	Fecha de emisión del proyecto de procedimiento: 01 / 07 / 14
		Núm. de Páginas: 17

