



Manual de Procedimientos del Centro Estatal de Mediación

- Elaboró. Jesús Rodríguez Morales.
- Validó. Contraloría Interna
- Autorizó. Dirección General de la Comisión Administrativa de la Junta de Administración del Poder Judicial del Estado de Puebla.
- Julio 2013.



ACTA DE AUTORIZACIÓN

En este Manual de Procedimientos del Centro Estatal de Mediación, se presentan los Procedimientos de: Solicitud de Mediación, Procedimiento de Mediación, Elaboración y Revisión de Convenios y Solicitud y atención del área de Psicología.

Este manual fue elaborado por Jesús Rodríguez Morales; validado por María Esther Maldonado Venegas, Directora del Centro Estatal de Mediación, y autorizado por la Dirección General de la Comisión Administrativa de la Junta de Administración del Poder Judicial del Estado.

Es registrado el día quince del mes Julio del año 2013 por la Contraloría. A partir de esta fecha de registro se establece su obligatoriedad en el apego a los procedimientos que se especifican en dicho Manual.



PODER JUDICIAL



ÍNDICE

1. Introducción.....	5
2. Objetivo del Manual.....	6
3. Marco Jurídico Administrativo.....	7
4. Políticas y Lineamientos.....	8
5. Relación de Procedimientos.....	9
6. Procedimiento de Solicitud de Mediación.....	10
6.1 Objetivo del Procedimiento.....	11
6.2 Normas y Políticas de Operación.....	12
6.3 Descripción del Procedimiento.....	13-14
6.4 Diagrama de Flujo.....	15-16
7. Procedimiento de Mediación.....	17
7.1 Objetivo del Procedimiento.....	18
7.2 Normas y Políticas de Operación	19-20
7.3 Descripción del Procedimiento.....	21-22
7.4 Diagrama de Flujo.....	23-24
8. Procedimiento de Revisión y aprobación de Convenios	25
8.1 Objetivo del Procedimiento.....	26
8.2 Normas y Políticas de Operación	27
8.3 Descripción del Procedimiento.....	28
8.4 Diagrama de Flujo.....	29



PODER JUDICIAL



9. Procedimiento de Re-mediación.....	30
9.1 Objetivo del Procedimiento.....	31
9.2 Normas y Políticas de Operación.....	32
9.3 Descripción del Procedimiento.....	33
9.4 Diagrama de Flujo.....	34
10. Procedimiento de Expedición de Copias Certificadas y devolución de Documentos	35
10.1 Objetivo del Procedimiento.....	36
10.2 Normas y Políticas de Operación.....	37
10.3 Descripción del Procedimiento.....	38
10.4 Diagrama de Flujo.....	39
11. Procedimiento de Solicitud del Área de Psicología.....	40
11.1 Objetivo del Procedimiento.....	41
11.2 Normas y Políticas de Operación.....	42
11.3 Descripción del Procedimiento.....	43-44
11.4 Diagrama de Flujo.....	45
12. Procedimiento de Solicitud de Divorcio Voluntario.....	46
12.1 Objetivo del Procedimiento.....	47
12.2 Normas y Políticas de Operación.....	48
12.3 Descripción del Procedimiento.....	49-50
12.4 Diagrama de Flujo.....	51-52



PODER JUDICIAL



El Manual de Procedimientos es fundamental para la comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa, se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la organización.

El presente manual contiene una descripción de los documentos de apoyo para la realización de las funciones, así como ejemplos de cada uno de los formatos, diseñados por el propio Centro, con el propósito de propiciar, en las áreas o unidades administrativas que intervienen, su correcto desempeño y, a los usuarios, el fácil acceso a los servicios que ofrece.

El presente Manual de Procedimientos, además de esta Introducción, se integra de cuatro apartados más, cuyo contenido se describe a continuación:

- **Marco Jurídico:** Enuncia el conjunto de ordenamientos jurídicos y administrativos de los cuales se derivan las atribuciones que norman su funcionamiento y que justifican la creación del Centro de Justicia Alternativa.
- **Catálogo de Procedimientos:** Relación de cada uno de los procedimientos que se han identificado como prácticas cotidianas, para el desarrollo de las funciones atribuidas al Centro Estatal de Mediación.
- **Normas y Políticas de Operación:** Presenta la serie de actividades y el orden en que deben realizarse, para alcanzar el objetivo que se persigue en el desarrollo de una función determinada.
- **Diagrama de Flujo:** Representación gráfica del procedimiento.



PODER JUDICIAL



2. OBJETIVO DEL MANUAL

Proporcionar a los responsables de elaborar y/o actualizar el Manual de Procedimientos del Centro Estatal de Mediación dependiente del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado, una metodología para su elaboración o actualización, y que su presentación y contenido sean uniformes, así como optimizar la vinculación con los principios de una estructura documental normalizada.



3. MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO

- 1.- CONSTITUCIÓN POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
- 2.- LEY DE AMPARO REGLAMENTARIA DE LOS ARTÍCULOS 103 Y 107 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
- 3.- CÓDIGO DE COMERCIO.
- 4.- LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CRÉDITO.
- 5.- CÓDIGO CIVIL DEL ESTADO DE PUEBLA.
- 6.- CÓDIGO PENAL DEL ESTADO DE PUEBLA.
- 7.- CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA.
- 8.- LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE PUEBLA.
- 9.- ACUERDO DE PLENO- De fecha 13 de diciembre de 2001, fecha en que se crea el Centro Estatal de Mediación.
- 10.- LEY DEL CENTRO ESTATAL DE MEDIACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA.
- 11.- REGLAMENTO INTERIOR DEL CENTRO ESTATAL DE MEDIACIÓN.



4.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

Política del Centro Estatal de Mediación.

En el Centro Estatal de Mediación del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Puebla, estamos comprometidos en términos de su misión, visión y valores, a brindar a los usuarios e invitados, un servicio de mediación gratuito, enfocando todas las acciones y esfuerzos en lograr calidad en el servicio y consecuentemente, la satisfacción y confianza total de sus usuarios.

Lineamientos del Centro Estatal de Mediación.

- I.- El desarrollo y la administración del Centro, deberán tener como norma la eficacia y la eficiencia de la mediación como método alternativo de solución de controversias;
- II.- La prestación de los servicios de información al público sobre los métodos alternativos de solución de controversias y en particular sobre la Mediación; así como de orientación jurídica, psicológica y social a los mediados, durante la substanciación de aquella;
- III.- La capacitación, selección y monitoreo de los mediadores para el servicio público; a efecto de garantizar altos índices de competencia y eficiencia;
- IV.- La difusión y divulgación permanente de los servicios que presta;
- V.- El fortalecimiento de sus funciones y la ampliación de sus metas, a partir de su experiencia y del intercambio permanente con instituciones públicas y privadas;
- VI.- El apoyo al trabajo jurisdiccional del Tribunal Superior de Justicia del Estado.



5. RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Nombre	Procedimiento	Hoja	Hasta
Procedimiento de Solicitud de Mediación	PR014-001	10	16
Procedimiento de Mediación	PR014-002	17	24
Procedimiento de Revisión y Aprobación de Convenios.	PR014-003	25	29
Procedimiento de Remediación.	PR014-004	30	34
Procedimiento de Expedición de Copias Certificadas y devolución de Documentos.	PR014-005	35	39
Procedimiento de Solicitud del área de Psicología	PR014-006	40	45
Procedimiento de Solicitud de Divorcio Voluntario.	PR014-007		



PODER JUDICIAL



6.

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE MEDIACIÓN

PR014-001

- . FS014-R1 Libro.
- . FS014-R2 Solicitud.
- . FS014-R2-I Protesta de Juicios o procedimientos existentes.
- . FS014-R3 Invitación.
- . FS014-R3-I Segunda y última Invitación.
- . FS014-R4 Constancia de no comparecencia (usuario).
- . FS014-R5 Constancia de no comparecencia (invitado).
- . FS014-R6 Carátula de entrevista inicial (Datos generales usuario e Invitado).
- . FS014-R7 Formato de Aceptación al procedimiento de Mediación.
- . FS014-R8 Constancia de Comparecencia (Justificante Laboral de asistencia al CEM)
- . FRCANMD-1 Formato Control Canalizaciones.
- . FRCANMD-2 Canalización Familiar.
- . FRCANMD-3 Canalización Civil.
- . FRCANMD-4 Canalización Penal.
- . FRCANMD-5 Canalización Mercantil.
- . FRCANMD-6 Canalización Vecinal
- . FRCANMD-7 Canalización Financiera.

Tiempo Promedio del Procedimiento

15 minutos

Fecha de Elaboración

Julio 2013

Fecha de Revisión.

Julio 2013

Lic. Jesús Rodríguez Morales
ELABORÓ

Lic. María Esther Maldonado Venegas
REVISÓ

**Solicitud de Mediación**

P	1
Hoja	11
De	52

6.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE MEDIACIÓN.

Informar a los usuarios y/o invitados del objeto y alcances del servicio de mediación; recabando de ellos sus datos generales, así como de localización; haciendo una breve narración del asunto planteado, a fin de determinar si éste último es susceptible o no de mediación.



Solicitud de Mediación

P	1
Hoja	12
De	52

6.2

NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 1.- Recepción deberá solicitar al usuario se identifique con credencial oficial (IFE) o pasaporte vigente y proporcione sus datos generales para el llenado de la solicitud de mediación.
- 2.- La atención inicial a usuarios e invitados, no excederá de quince minutos a partir del turno otorgado.
- 3.- Todo procedimiento de solicitud de mediación, se atenderá en un plazo no mayor a quince días hábiles a partir de la fecha de petición.
- 4.- Para la emisión de las invitaciones, el usuario deberá proporcionar copia de identificación oficial, así como proporcionar información general de aquel con quien desea dialogar, para dar solución a su conflicto, con la finalidad de emitir las invitaciones éstas deberán contener:
 - Nombre del invitado;
 - Número de solicitud;
 - Mención de la materia del asunto;
 - Indicación de los principios y fines de la mediación;
 - Indicación del día, hora y lugar para la celebración de la sesión;
 - Documentos que deberá presentar el invitado para el desarrollo de la mediación;
 - Fecha de la invitación.
- 5.- Cuando el asunto no es mediable se envía con oficio de canalización a la dependencia correspondiente. En el caso en el que los usuarios hayan sido canalizados a la Defensoría Pública de la Secretaría General de Gobierno y/o a la Procuraduría General de Justicia, los asuntos son retroalimentados por estas dependencias, informando sobre el avance del mismo a este Centro Estatal de Mediación.



PODER JUDICIAL

P	1
Hoja	13
De	52

Solicitud de Mediación

6.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de Actividades	Formato y/o Documento
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	
Usuario	1.- Solicita informe del servicio de Mediación y se registra en el libro.	<ul style="list-style-type: none"> • FS014-R1
	SI PROCEDE	
Recepción	2.-Entrevista de manera verbal al usuario, a fin de determinar si el asunto es mediable.	
	NO PROCEDE	
	3.- Se informa al usuario las causas del porqué no procede la mediación y se canaliza a la dependencia competente.	<ul style="list-style-type: none"> • FRCANMD-1
Recepción	4.- Se solicita al usuario copia de su identificación oficial y comprobante de domicilio, se le otorga la solicitud para su llenado (datos del invitado), se programa fecha y hora de mediación.	<ul style="list-style-type: none"> • FS014-R2
Recepción	5.- Se entrega al usuario la 1ª invitación, misma que él entrega al invitado.	<ul style="list-style-type: none"> • FS014-R3



PODER JUDICIAL

P	1
Hoja	14
De	52

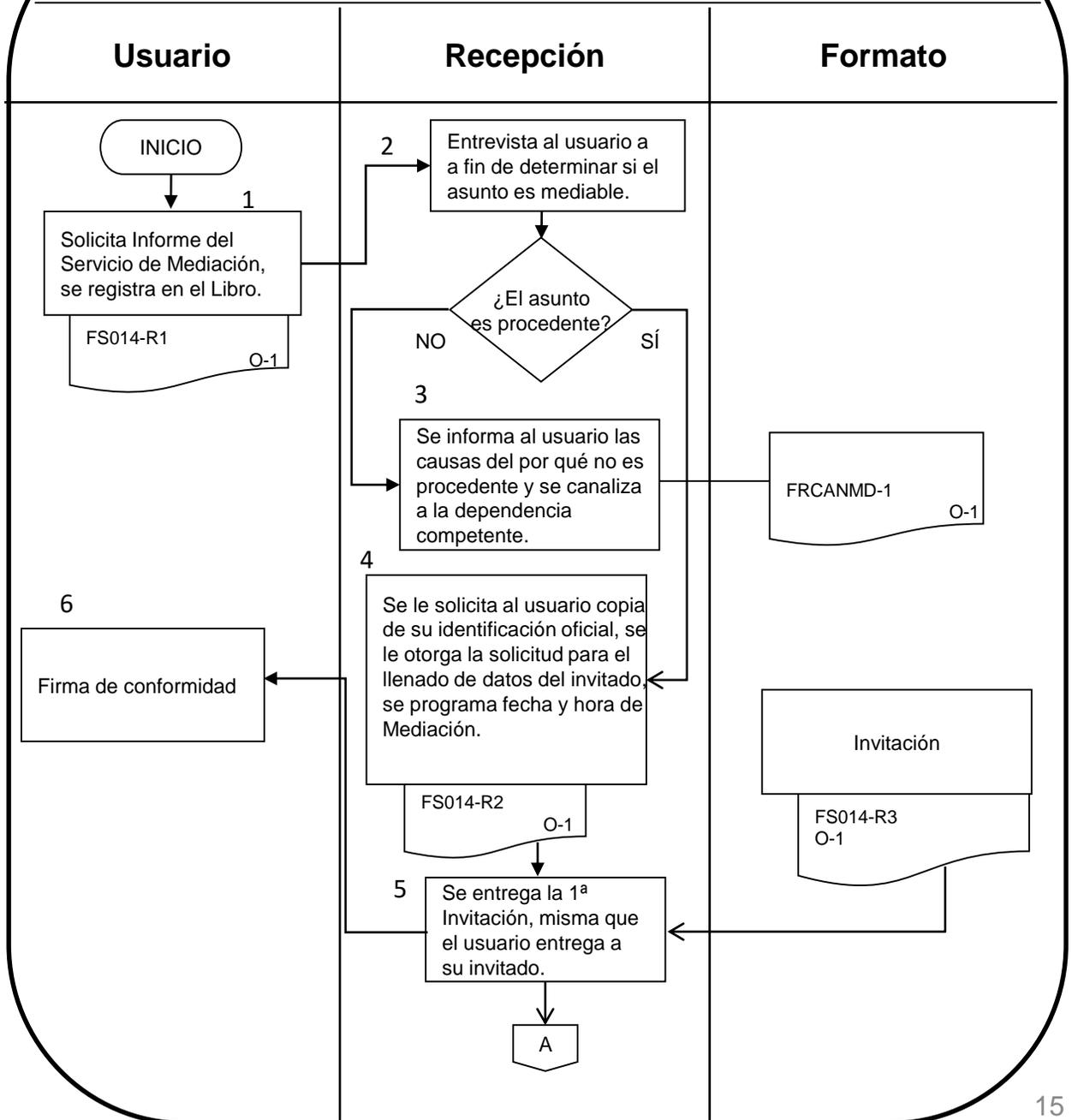
Solicitud de Mediación

Responsable	Descripción de Actividades	Formato y/o Documento
Usuario	6.- Firma acuse de recibo.	
Usuario e invitado	<p>SI PROCEDE</p> <p>7.-Anota registro en el libro.</p> <p>8.-Acuden al Centro de Mediación en fecha y hora establecida (1ª invitación)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FS014-R1 • FS014-R3
Recepción	<p>NO PROCEDE</p> <p>9.- En caso de inasistencia del invitado, se extiende una 2ª invitación. En caso de inasistencia del usuario, al invitado se le entrega constancia de no comparecencia señalando que no asistió el usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FS014-R3-I • FS014-R4
Recepción	<p>10.- En caso de inasistencia del invitado a la 2ª cita, se le informa al usuario que se da por terminado el procedimiento y se otorga constancia de no comparecencia.</p> <p>SI PROCEDE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FS014-R5
Recepción	<p>11.- Completa la asistencia del usuario e invitado, se solicitan sus generales y copia de identificación del invitado (a), se asigna número de expediente, se anexa formato de aceptación, carátula de alta del expediente y solicitud, se entrega al mediador asignado por rol.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FS014-R2 • FS014-R6 • FS014-R7
Recepción	<p>12.- Pasa a sala al usuario e invitado para dar trámite a la mediación.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	



Solicitud de Mediación

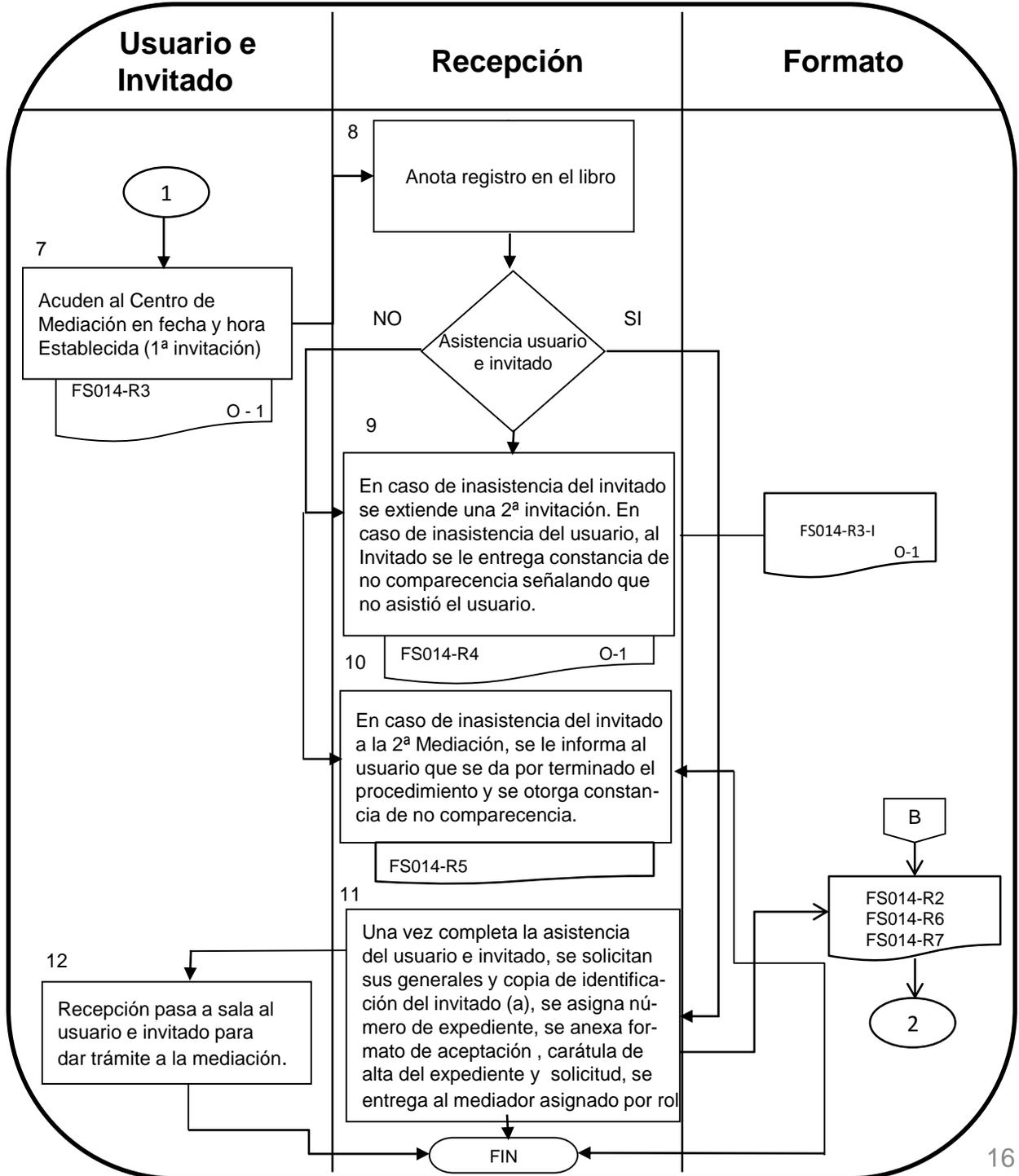
**6.4
DIAGRAMA DE FLUJO**





P	1
Hoja	16
De	52

Solicitud de Mediación





7. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN PR014-002

- . FM017-R1 Constancia de No Aceptación a Mediación.
- . FM017-R2 Convenio Familiar
- FM017-R2-I Convenio Civil
- FM017-R2-II Convenio Mercantil
- FM017-R2-III Demanda y Convenio de Terminación y Liquidación de Sociedad Conyugal
- . FM017-R3 Acta de Acuerdo
- . FM017-R3-I Acta de Acuerdo verbal.
- . FM017-R4 Acta de no acuerdo.
- . FM017-R5 Constancia de no Mediable.
- . FM017-R6 Formato de invitación elaborada por el Mediador.
(Esta es en caso de que no llegara la otra parte y el usuario le solicita al Mediador que le extienda otra invitación, este proceso es cuando ya hubo un acuerdo)
- . FM017-R-7 Acta de Resguardo de Documentación.
- . FM017-R-8 Solicitud Divorcio Administrativo.
- . FM017-R-9 Demanda de Divorcio Voluntario y separación de bienes.
- . FM017-R10 Razón de archivo.
- . FM017-R10-I Razón de archivo por inasistencia de las partes.
- . FPSIC-R1 Solicitud de Servicio de Psicología.
- . FS014-R8 Constancia de Comparecencia (Si lo solicita el usuario o invitado)

Tiempo Promedio del Procedimiento

60 minutos

Fecha de Elaboración

Julio 2013

Fecha de Revisión.

Julio 2013

Carlos Arturo Chico Luis
ELABORÓ

María Esther Maldonado Venegas
REVISÓ



P	2
Hoja	18
De	52

Procedimiento de Mediación**7.1****OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN.**

Proporcionar a los involucrados en un conflicto, la información y orientación que sobre el servicio de mediación soliciten; recabar datos generales y de localización de los propios involucrados, así como una breve exposición del asunto controvertido.



Procedimiento de Mediación

7.2

NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 1.- Toda sesión de mediación podrá realizarse de manera conjunta o individual entre las partes, situación que quedará a criterio del mediador asignado al caso, el número de sesiones de mediación es variable según la materia y el tema de que se trate.
- 2.- No se dará inicio al Procedimiento de Mediación si alguno de los mediados se encuentra bajo los efectos del alcohol, estupefacientes, psicotrópicos, enervantes alguna otra sustancia que pueda alterar su conducta.
- 3.- Solamente en cuestiones personales o familiares, cuando el asunto lo requiera no se permitirá el acceso de abogados patronos, familiares o cualquiera otra ajena al asunto a mediar. Si uno o ambos mediados se encontraren debidamente representados y así lo dispusieres, sus abogados podrán brindarles asesoría durante todo el procedimiento de mediación. Los abogados podrán estar presentes durante su desarrollo, siempre que exista el acuerdo de ambas partes en relación con su participación y su grado de intervención.
- 4.- A partir de la asignación del expediente, el procedimiento de mediación durará un lapso de tres meses como máximo, en caso de no llegar a algún acuerdo o por inasistencia de las partes, se procederá a cerrar el expediente con su respectiva constancia, ya sea por inasistencia de una o ambas partes o por no llegar a un acuerdo.
- 5.- En las sesiones de mediación, cuando exista algún impedimento físico atribuible a alguno de los mediados y si éstos están de acuerdo podrán realizarse fuera de la sede del Centro Estatal de Mediación, previa autorización del Director del mismo.
- 6.- Siempre que se requiera por la complejidad del asunto, las sesiones de mediación podrán realizarse fuera del horario establecido, previa autorización del Director del Centro.
- 7.- Todo procedimiento de mediación es confidencial y se llevará a cabo conforme a lo establecido por la Ley y Reglamento del Centro Estatal de Mediación, los principios que lo rigen y que prevé el Código de Procedimientos Civiles del Estado.



P	2
Hoja	20
De	52

Procedimiento de Mediación**NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

- 8.- Derivado de la sesión de mediación, en las que el mediador considere que por las circunstancias específicas se requiere de la intervención de la coordinación psicológica, turnará a los mediados a dicha área para la atención correspondiente, sin que ello lo limite a alcanzar un acuerdo entre las partes.
- 9.- Se requiere intervención de la Coordinación Jurídica mediante formato de solicitud, cuando el mediador percibe una carencia en el conocimiento jurídico de los mediados, lo que no da permeabilidad o avance en el proceso de mediación.
- 10.- En caso de ser requerido el Procedimiento de Mediación por autoridad jurisdiccional competente, el Director del Centro nombrará por conducto del Coordinador de Mediadores, al Mediador que desahogará dicho procedimiento.
- 11.- Los resultados obtenidos del procedimiento de mediación se harán mediante una acta o convenio, de acuerdo a las especificaciones de cada asunto.
- 12.- Todo convenio, se elaborará cuando se creen o modifiquen obligaciones.
- 13.- Invariablemente los convenios que se deriven del procedimiento de mediación estarán sujetos a revisión por parte de la Coordinación Jurídica, a fin de verificar que se cumpla con lo estipulado en la Ley y Reglamento del Centro.
- 14.- En los procedimientos de mediación que se llevan a cabo en esta Institución, es necesario que los mediadores se encuentren en una adecuada estabilidad emocional para llevar a cabo su labor.
- 15.- Los acuerdos que derivan de la mediación, obedecen única y exclusivamente a la voluntad de las partes.



Mediación

7.3

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de Actividades	Formato y/o Documento
Mediador	1.- Usuario e invitado pasan con Mediador asignado, al que se le entrega el expediente, da la bienvenida y una breve explicación sobre el procedimiento de mediación, principios y reglas.	
Usuario e invitado	2.- Las partes firman la aceptación a la mediación. (SI PROCEDE)	FS014-R7
Mediador	3.-En caso que una de las partes no acepte la mediación, se elabora una constancia de no aceptación a la mediación y se cierra expediente.	FM017-R1
Usuario e invitado	4.- Se desarrolla la mediación, comenzando un diálogo que les permita conocer cada una de las perspectivas que las partes tienen del conflicto, conozcan e identifiquen las necesidades e intereses de las partes, así como las emociones y sentimientos que el conflicto ha causado en ellas, a fin de que las partes puedan hacer propuestas que busquen poner fin a sus diferencias.	



PODER JUDICIAL

P	2
Hoja	22
De	52

Mediación

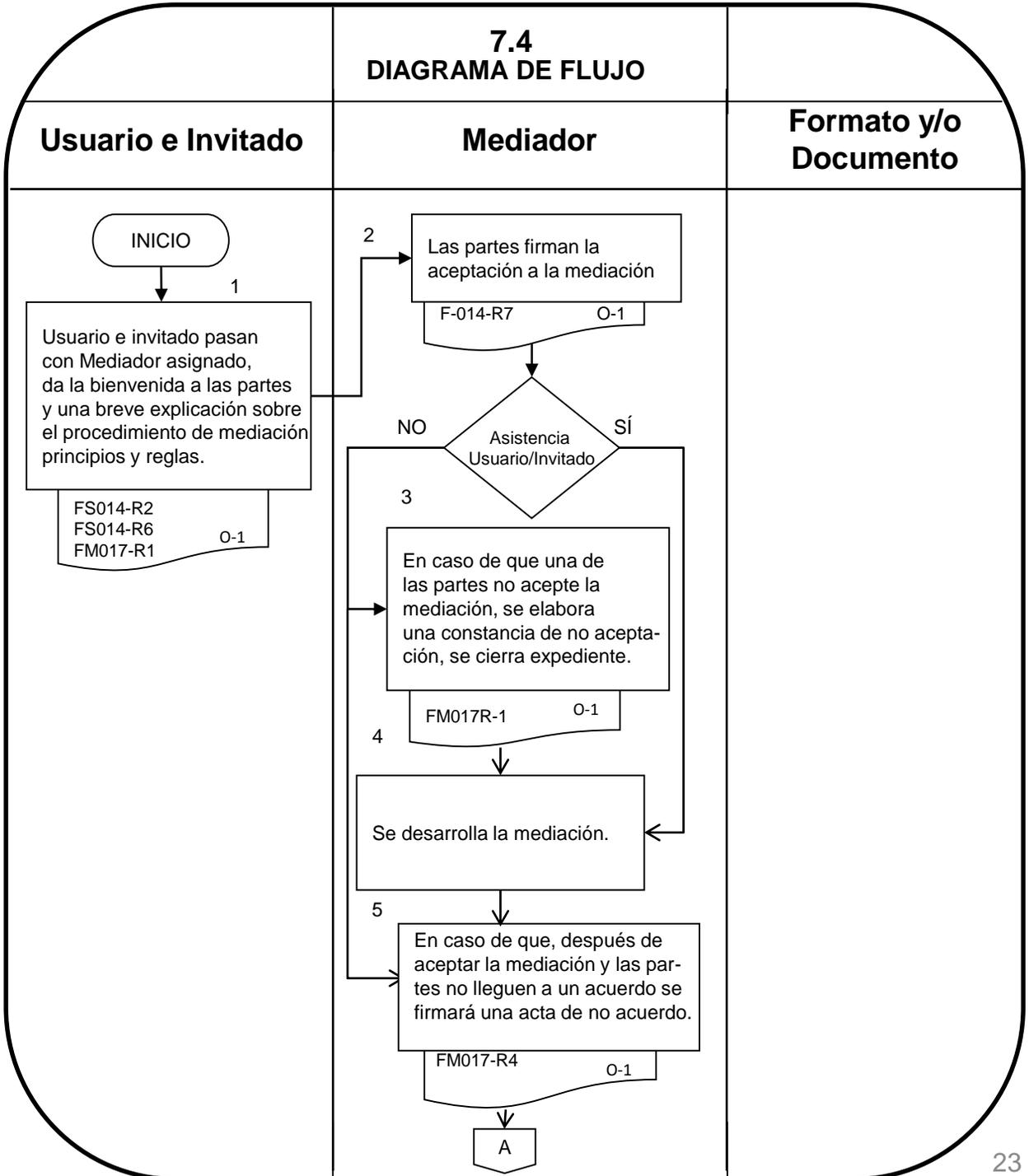
Responsable	Descripción de Actividades	Formato y/o Documento
Mediador Usuario e invitado	5.- En el supuesto en que después de aceptar la mediación y las partes no lleguen a un acuerdo, se firmará una constancia de no acuerdo.	FM017-R5
Mediador	6.- En caso de llegar a un acuerdo, éste se formalizará a través de un convenio y/o acta, teniendo en cuenta la materia legal de que se trate y los alcances que pretendan las partes.	FM017-R3 FM017-R4
Mediador Usuario e invitado	7.-Una vez que el convenio y/o acta de acuerdo está revisado y autorizado, recaba las firmas de las partes, de la Coordinación Jurídica y del Director, posteriormente se entrega un tanto a las partes y una vez integrado el expediente lo turna a la Coordinación Jurídica, se cierra expediente.	
Mediador	8.-En caso de que el Mediador valore necesaria la intervención de la Coordinación de Psicología o Jurídica, se canaliza para su atención.	FPSIC-R1 FJ025-R5
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	



PODER JUDICIAL

P 2
 Hoja 23
 De 52

Mediación

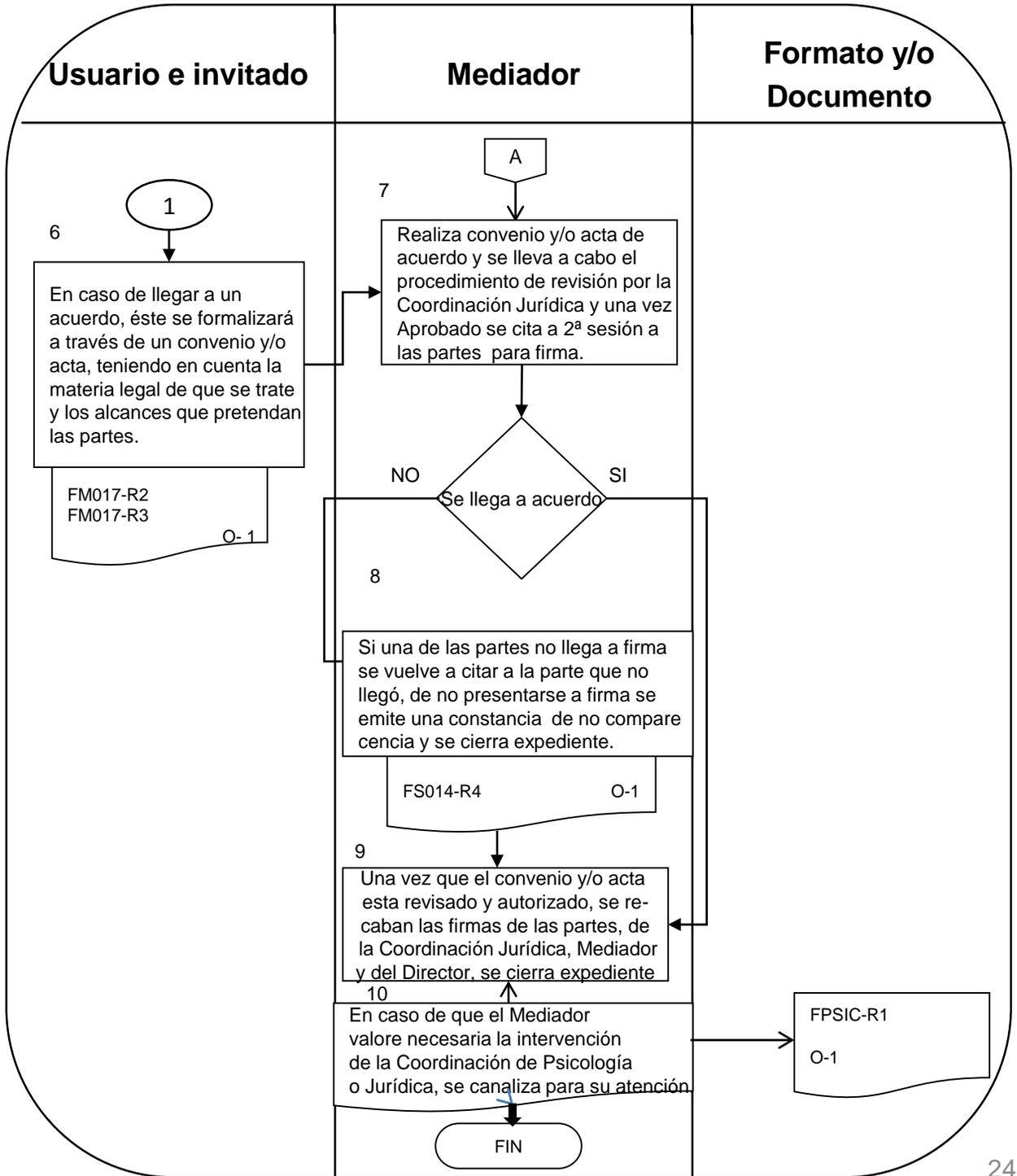




PODER JUDICIAL

P 2
Hoja 24
De 52

Mediación





P	3
Hoja	25
De	52

**8.
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y
APROBACIÓN DE CONVENIOS Y/O
ACTA DE ACUERDO.**

PR014-003

- . FM017-R2 Convenio Familiar.
- . FM017-R2-I Convenio Civil.
- . FM017-R2-II Convenio Mercantil.
- . FM017-R2-III Convenio de Terminación y Liquidación de Sociedad Conyugal.
- . FM017-R3 Acta de Acuerdo.
- . FM017-R-9 Demanda de Divorcio Voluntario y separación de bienes

Tiempo Promedio del Procedimiento
Para Convenios tres días.
Para Actas un día.

Fecha de Elaboración
Julio 2013

Fecha de Revisión
Julio 2013

Mirra de los Ángeles Aguirre Saldivar
ELABORÓ

María Esther Maldonado Venegas
REVISÓ



**Revisión y Aprobación de
Convenios y/o Acta de Acuerdo**

**8.1
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN
Y APROBACIÓN DE CONVENIOS Y/O ACTA
DE ACUERDO**

Concluir el Procedimiento de Mediación con Actos Jurídicos, conforme a lo establecido en el Capítulo VI, artículos 30 y 32 de la Ley del Centro Estatal de Mediación.



P	3
Hoja	27
De	52

Revisión y Aprobación de Convenios y/o Acta de Acuerdo

8.2 NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1 .- Cumplir con los requisitos que contendrán los convenios, siempre las partes deben contar con la personalidad jurídica para suscribir un convenio. (Ser parte dentro del convenio debidamente identificado con los documentos:

- a) Credencial de elector;
- b) Licencia de conducir;
- c) Pasaporte;
- d) Carta de naturalización;
- e) Cartilla militar;
- f) Cédula profesional;
- g) En caso de menores de edad, éstos deben acudir con sus representantes legítimos (Padres o Tutores).

2 .- Lo pactado entre las partes, debe encontrarse apegado a las normas jurídicas vigentes y no se afecten derechos de terceros.

3 .- Los convenios deberán contener los anexos (identificación oficial, vigente, actas y comprobantes domiciliarios), para su firma.

4 .- Deberán estar debidamente fundamentados con una redacción clara para los mediados, con terminología jurídica.

5.- La Coordinación Jurídica, será la responsable de estructurar el convenio de Mediación para facilitar su cumplimiento y/o ejecución.

6.- Las actas de acuerdo se revisarán en el momento de la mediación y una vez revisadas por la Coordinación Jurídica en las cuales no habrá acuerdos de cumplimiento a futuro, si no el terminar de forma definitiva y en un solo acto con el conflicto de los mediados.



**Revisión y Aprobación de
Convenios y/o Acta de Acuerdo**

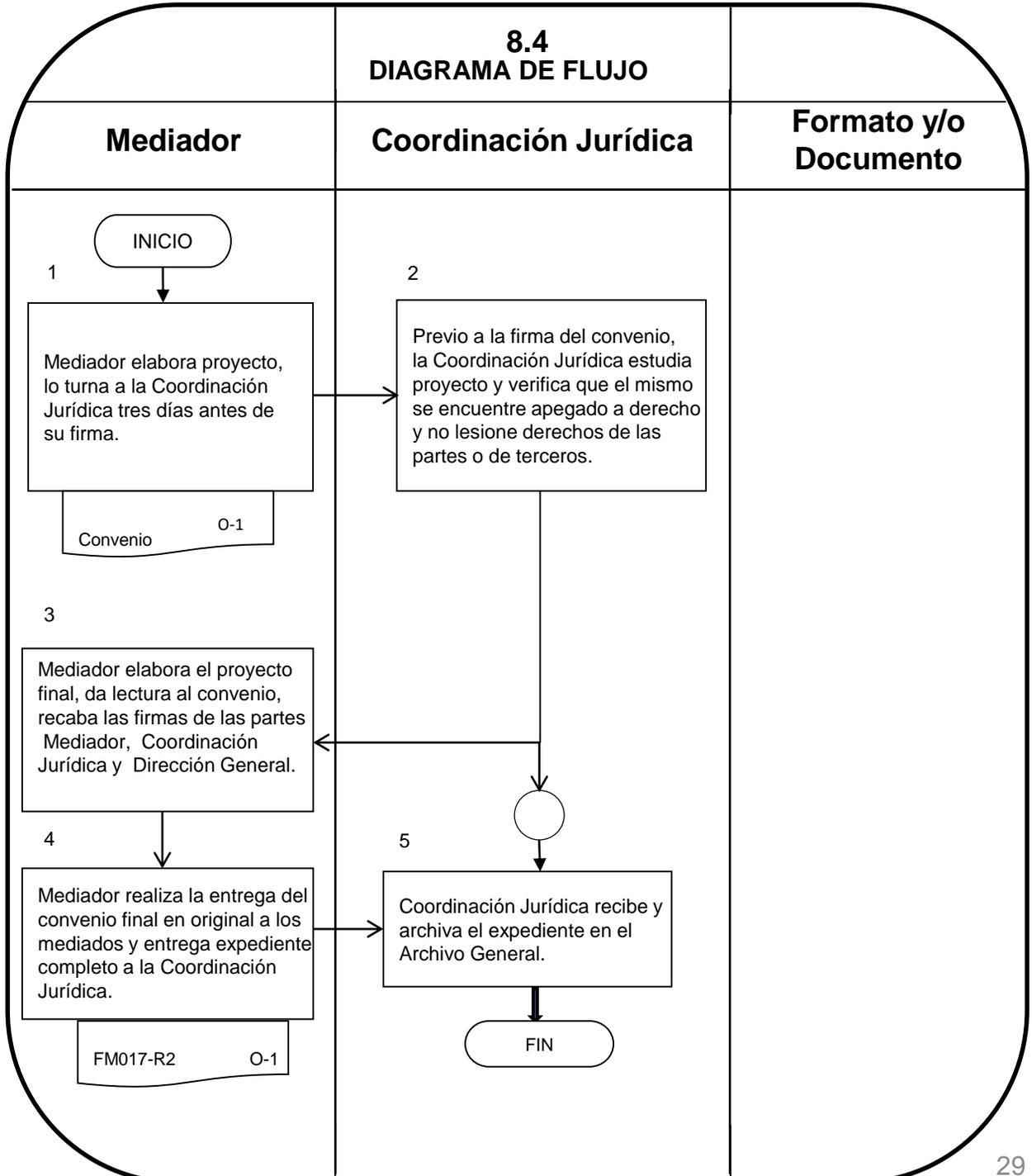
8.3

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de Actividades	Formato y/o Documento
Mediador asignado	1.- Elabora el proyecto de convenio correspondiente.	Convenio por escrito cumpliendo con todos y cada uno de los requisitos legales.
Coordinación Jurídica	2.- Recibir el expediente, estudia y en su caso hace observaciones al proyecto de convenio.	
Coordinación Jurídica	3.- Devolver el proyecto de convenio al mediador asignado antes de su firma, a fin de realizar las correcciones.	
Mediador asignado	4.- Elaborar el proyecto final y dar lectura al convenio a los mediados, recabar las firmas de las partes, Mediador, Coordinación Jurídica y Dirección.	Convenio final
Mediador asignado	5.- Realizar la entrega del convenio final en original a los mediados, entregar a la Coordinación Jurídica el expediente completo.	Convenio final
Coordinación Jurídica	6.- Recibe y archiva el expediente en el Archivo General.	Expediente
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	



Revisión y Aprobación de Convenios y/o Acta de Acuerdo





9. PROCEDIMIENTO DE RE-MEDIACIÓN

PR014-004

- . PRMD025-R-1 Invitación a Re-mediación
- . PRMD025-R-2 Convenio Modificatorio
- . PRMD025-R-3 Acta de acuerdo verbal en Re-mediación
- . PRMD025-R-4 Constancia de no comparecencia a petición del (usuario)
- . PRMD025-R-5 Constancia de no comparecencia a petición del (invitado)
- . PRMD025-R-6 Constancia de no comparecencia (ambas partes).
- . PRMD025-R-7 Acta de no acuerdo en Re-mediación.

Tiempo Promedio del Procedimiento
Una sola vez.

Fecha de Elaboración
Julio 2013

Fecha de Revisión
Julio 2013

Carlos Arturo Chico Luis
ELABORÓ

María Esther Maldonado Venegas
REVISÓ

**Procedimiento de Re-mediación**

9.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO DE RE-MEDIACIÓN.

La re-mediación puede surgir ante el incumplimiento total o parcial del convenio suscrito por los mediados, o bien al cambiar la situación que generó la celebración de aquél.

Con la re-mediación se da pauta a retomar el expediente originario a fin de modificar de él, una o varias cláusulas o, inclusive elaborar y suscribir un nuevo convenio que responda a las actuales necesidades o circunstancias de los mediados.



P	4
Hoja	32
De	52

Procedimiento de Remediación

9.2 NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1 .- La re-mediación quedará sujeta necesariamente a las mismas reglas que para la mediación establece la Ley del Centro y cumpliendo con los requisitos que contendrán los convenios, siempre las partes deben contar con la personalidad jurídica para suscribir un convenio. Ser parte dentro del convenio debidamente identificado con los documentos:

- a) Credencial de elector vigente;
- b) Licencia de conducir;
- c) Pasaporte;
- d) Carta de naturalización;
- e) Cartilla militar;
- f) Cédula profesional;
- g) En caso de menores de edad, éstos deben acudir con sus representantes legítimos (Padres o Tutores).

2 .- Lo pactado entre las partes, debe encontrarse apegado a las normas jurídicas vigentes y no se afecten derechos de terceros.

3 .- Realizado el convenio entre las partes, si una de las partes no cumple con el mismo, solicita por escrito la solicitud de re-mediación.

4 .- Se elabora la solicitud de re-mediación por escrito señalando el motivo del incumplimiento.

5.- Se giran invitaciones a remediación.

6.- Acuden a sesión de re-mediación.

7.- Se cierra expediente.



PODER JUDICIAL

P	4
Hoja	33
De	52

Procedimiento de Remediación

9.3

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de Actividades	Formato y/o Documento
Invitado	1.- Solicita por escrito el procedimiento de re-mediación por incumplimiento de una de las partes.	
Recepción	2.- Elabora la invitación.	PRMD025-R1
Usuario e invitado	3.- Acuden a la re-mediación.	
Usuario e invitado	4.- Si una de las partes no acude a la re-mediación, se le otorga constancia de no comparecencia. (usuario y/o invitado)	FS014-R4 FS014-R5
Mediador	5.- Se realiza la sesión de re-mediación.	
Mediador	6.- Se llega a un acuerdo en el que se modifica el convenio o se redacta acta de acuerdo verbal cumpliendo el acuerdo primigenio.	PRMD025-R2
Mediador		FS014-R6
	7.- Si las partes no llegan a acuerdo y procede ejecución del convenio en vía de apremio (ante juez) se da constancia de no acuerdo, solicitan por escrito a la Dirección, copias certificadas de su expediente.	FM017-R4
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

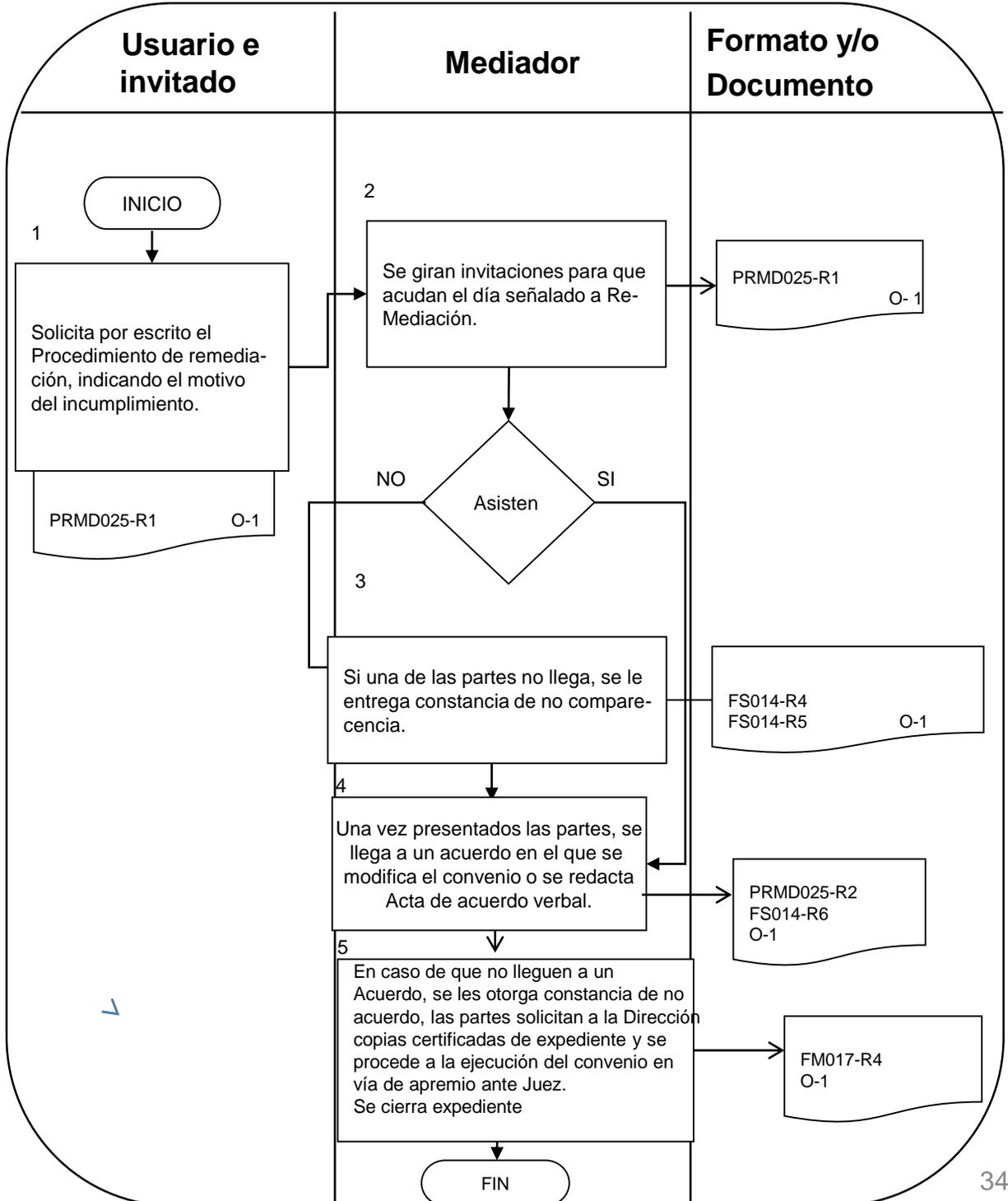


PODER JUDICIAL

P 4
Hoja 34
De 52

Remediación

9.4





10.
PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE
COPIAS CERTIFICADAS Y DEVOLUCIÓN DE
DOCUMENTOS

PR014-005

- . FJ025-R1 Acuerdo cumplimiento total y/o parcial de Convenio
- . FJ025-R2 Carátula de Certificación.
- . FJ025-R2-I Certificación de copias.
- . FJ025-R3 Acuerdo de expedición de Copias Certificadas.
- . FJ025-R3-I Acuerdo de devolución de documentos.
- . FJ025-R4 Recibo de pago.
- . FJ025-R5 Solicitud de Asesoría Jurídica.
- . FJ025-R6 Acuerdo de Archivo de Expediente

Tiempo Promedio del Procedimiento

Tres días hábiles

Fecha de Elaboración

Julio 2013

Fecha de Revisión

Julio 2013

Mirra de los Ángeles Aguirre Saldivar
ELABORÓ

María Esther Maldonado Venegas
REVISÓ



P	5
Hoja	36
De	52

**Expedición de Copias
Certificadas****10.1
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO DE
EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS.**

Expedir a petición de los mediados ó por ordenamiento de autoridad jurisdiccional, administración ó ejecutiva, constancias certificadas de lo que obra en los expedientes respectivos.



Expedición de copias certificadas

P	5
Hoja	37
De	52

10.2

NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 1.- Toda petición será formulada por escrito, dirigido al Director del Centro Estatal de Mediación, debidamente fundamentada y motivada, previo se haya agotado el procedimiento de re-mediación.
- 2.- La petición la realiza alguna de las partes que intervinieron en la firma del convenio y en su caso, autorizando a un abogado o representante para recibirlos.
- 3.- Solicitadas por autoridad competente.
- 4.- Las copias certificadas serán cotejadas con su original del convenio, acompañando todos y cada uno de los anexos que se especifiquen en el mismo.
- 5.- Entreselladas, foliadas y testadas contando con carátula, en la que se especifique número de expediente y con la certificación al final de las mismas firmadas por el Director del Centro Estatal de Mediación.
- 6.- Estudiar el expediente a razón de sí procede o no devolución de documentos originales (Mercantiles Pagares).
- 7.- Copias simples de acuses de recibo y acuerdo de devolución de los documentos.

Sin excepción, los expedientes del Centro Estatal de Mediación, se mantendrán bajo resguardo en el Archivo General del Centro Estatal de Mediación a cargo de la Coordinación Jurídica, por el periodo de cinco años, transcurrido dicho término se remitirán al Archivo General del Poder Judicial del Estado.



**Expedición de copias certificadas y
devolución de documentos**

10.3

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

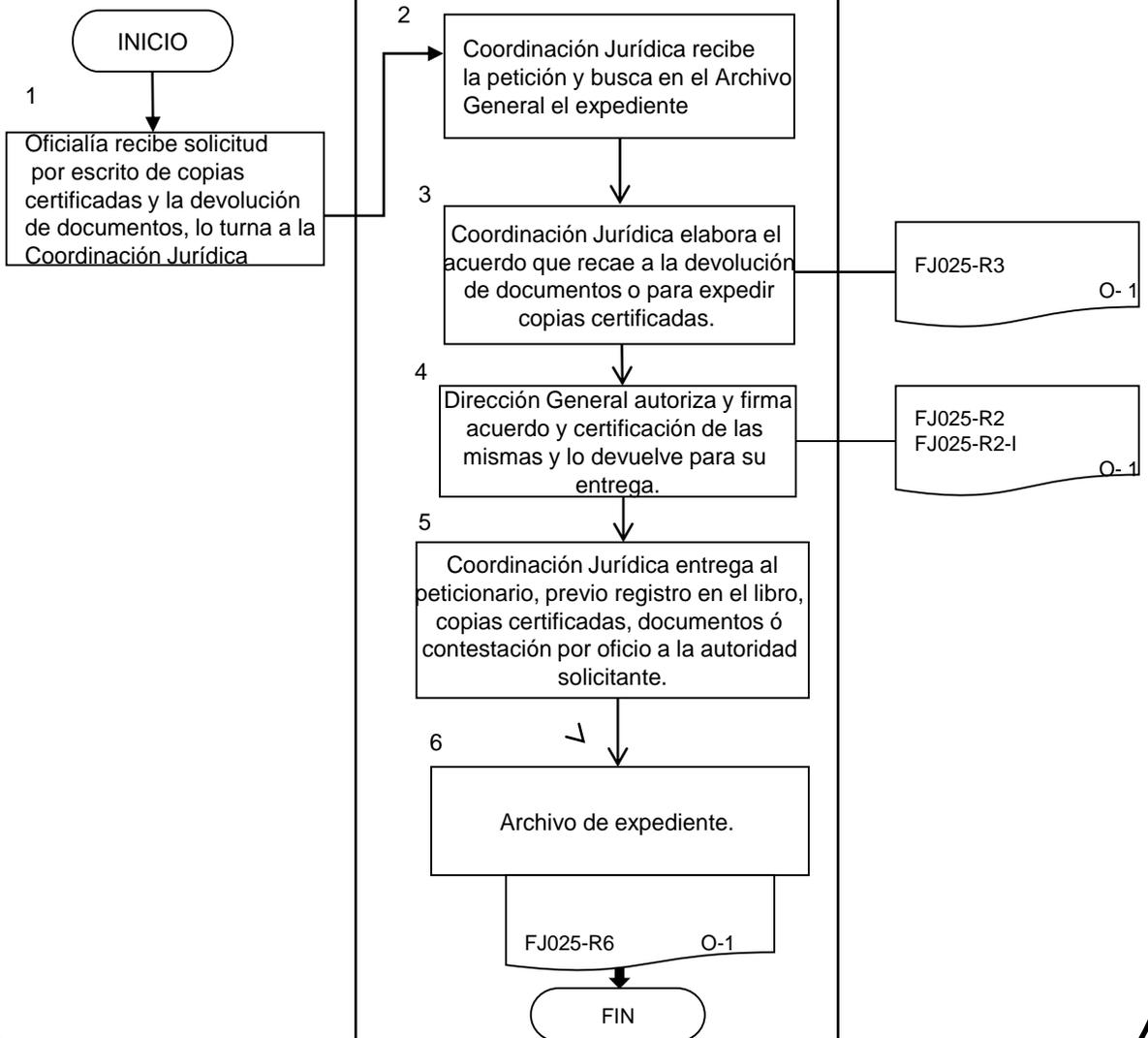
Responsable	Descripción de Actividades	Formato y/o Documento
Oficialía	1.-Recibir y turnar a la Coordinación Jurídica las solicitudes mediante las cuales se solicite copia certificada de algún expediente y la devolución de documentos.	Escrito libre y/o oficio de la Autoridad.
Coordinación Jurídica	2.-Recibir la petición y localizar el expediente en el Archivo General del Centro Estatal de Mediación.	Escrito y expediente
Coordinación Jurídica Dirección General	3.-Elaborar el acuerdo que recae a la petición, ya sea para la devolución de documentos o para expedir copias certificadas.	Acuerdo copias certificadas
Coordinación Jurídica	4.-Autorizar y firmar acuerdo y certificación de las mismas y se devuelve a la Coordinación Jurídica para la entrega.	Libro de control de entregas.
Coordinación Jurídica	Entregar al peticionario copias certificadas, documentos ó contestación por oficio a la Autoridad solicitante.	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	



Expedición de Copias Certificadas

10.4 DIAGRAMA DE FLUJO

Copias Certificadas y Devolución de Documentos





P	6
Hoja	40
De	52

11.
PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE
SERVICIO DE PSICOLOGÍA.
PR014-006

- . FPSIC-R1 Solicitud de Servicio.
- . FPSIC-R2 Razón de Cuenta de Asistencia de las Partes.
- . FPSIC-R3 Entrevista Preliminar.
- . FPSIC-R-3-I Impresión Diagnóstica.
- . FPSIC-R-3-II Intervención en crisis.
- . FPSIC-R-3-III Juego Diagnóstico.
- . FPSIC-R-3-IV Entrevista Plática.
- . FPSIC-R4 Seguimiento a sesión de Psicología.
- . FPSIC-R5 Formato de cita subsecuente
- . FPSIC-R6 Informe Impresión Diagnóstica.
- . FPSIC-R7 Informe de Intervención.
- . FPSIC-R7-1 Informe de actuación en Juzgados.

Tiempo Promedio del Procedimiento
 Evaluación Psicológica 120
 minutos, Terapia 120 minutos.

Fecha de Elaboración
 Julio 2013

Fecha de Revisión
 Julio 2013

Margarita Huerta Espinosa
ELABORÓ

María Esther Maldonado Venegas
REVISÓ



P	6
Hoja	41
De	52

Psicología**11.1
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA UNIDAD
DE PSICOLOGÍA.**

Sensibilizar y contribuir a re-establecer la armonía, responsabilidad y libertad para la toma de decisiones que conlleva a ejercer acciones asertivas de los usuarios en el procedimiento de mediación.

**Psicología****11.2****NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

- 1.- De toda impresión diagnóstica se entregará copia a la parte interesada y en caso de que sean menores de edad, ésta se dará a ambos padres o tutores; en caso de solo asistir un progenitor, solo se le dará lectura a dicha impresión diagnóstica de su hijo.
- 2.- Sin exclusión, la información vertida durante la sesión terapéutica es confidencial.
- 3.- La Coordinación Psicológica podrá sugerir al usuario (s) a otros profesionales, a razón de que el usuario requiera atención no enunciada en las facultades de esta Institución (psiquiatra, paidopsiquiatra, neurólogo, etc.)
- 4.- Toda impresión diagnóstica en que para emitirla sea necesario aplicar una prueba o test psicométrico, éstos serán archivados dentro del expediente respectivo.
- 5.- En caso de detectarse, a través del informe de impresión diagnóstica, vulnerabilidad o un riesgo en la integridad del usuario, se canalizará directamente a la Coordinación Jurídica para ser atendido por ésta, debido a su carácter legal que impida el procedimiento de mediación.
- 6.- Se expedirá constancia de asistencia a los usuarios que lo requieran, siempre y cuando sea solicitado mediante una justificación verbal y de manera personal.
- 7.- En todo momento de la intervención psicológica de un expediente aperturado bajo el rubro de impresión diagnóstica, asesoría o intervención en crisis puede convertirse en terapia, en cualquiera de sus modalidades.



Psicología

11.3

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de Actividades	Formato y/o Documento
Mediador	1.-Agenda cita de acuerdo a la disponibilidad de la Coordinación Psicológica e indica la problemática por la que se brindará al usuario el servicio.	FPSIC-R1
Mediador	2.-Otorgar formato al usuario para cita psicológica, indicando fecha y hora para la misma.	FPSIC-R5
Usuario (s)	3.-Acudir a la cita el día y hora señalada, dirigiéndose a la Coordinación Psicológica.	
Coordinador Psicológico	4.-Asignar al usuario un psicoterapeuta disponible para la primera sesión. En caso de inasistencia, atestar en el formato correspondiente y reportar al mediador. Finaliza el procedimiento.	FPSIC-R2
Psicoterapeuta	5.-Atender el usuario aperturando expediente físico e iniciar sesión.	FPSIC-R3
Psicoterapeuta	6.-Determinar el objetivo de consulta, señalando el servicio y directivas a seguir. En caso de cumplir las expectativas del usuario, se concluye la sesión dando por terminado el procedimiento.	



PODER JUDICIAL

P 6
Hoja 44
De 52

Psicología

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

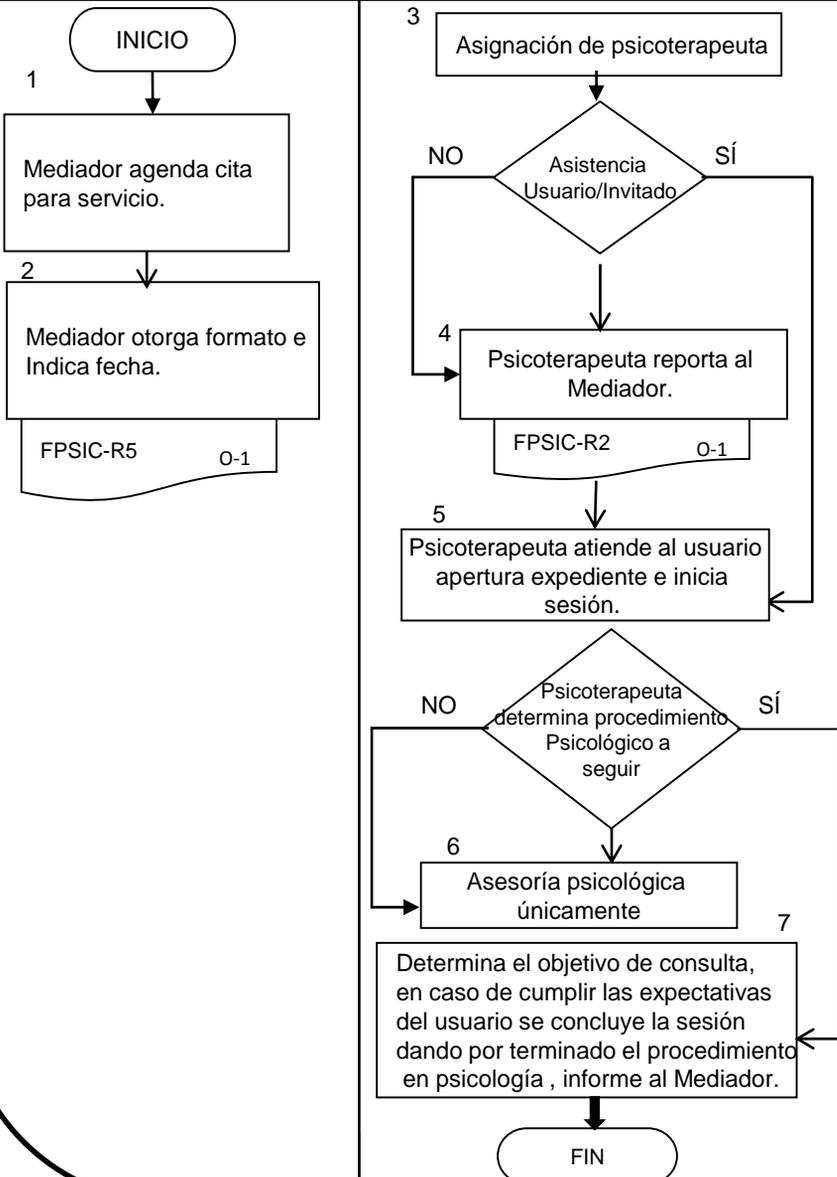
Responsable	Descripción de Actividades	Formato y/o Documento
Psicoterapeuta	7.-Programar la nueva cita en la agenda física, en caso de requerirse entregando un formato a los usuarios, anotando la fecha, hora y servicio para asistir nuevamente a la Coordinación Psicológica.	FPSIC-R5
Usuario	8.-Asistir a segunda cita para continuar el servicio. En caso de inasistencia, psicoterapeuta atesta en el formato correspondiente y determina la pertinencia de re-agendar vía telefónica. En caso de negativa el psicoterapeuta concluye expediente. En caso de no contestar la llamada telefónica, el psicoterapeuta hará a su criterio 2 o 3 intentos más, en caso de no existir respuesta, se procede al punto anterior.	FPSIC-R2
Psicoterapeuta y usuario	9.-Continuar procedimiento hasta el cumplimiento del objetivo planteado y/o se da por concluido el procedimiento psicológico, entregando formato de conclusión al Mediador que lo refirió. En caso del informe de impresión diagnóstica, se realiza la entrega física de la misma.	FPSIC-R4 FPSIC-R6 FPSIC-R7



Psicología

11.4 DIAGRAMA DE FLUJO

Unidad de Psicología





P	7
Hoja	46
De	52

12.
PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE
DIVORCIO VOLUNTARIO
PR014-007

- . PRDIV-07-1 Solicitud de Divorcio Voluntario.
- . PRDIV-07-2 Recibo de documentos originales
- . FM017-R-9 Convenio de Divorcio Voluntario.
- . PRDIV-07-3 Solicitud de fecha de Ratificación.
- . PRDIV-07-4 Solicitud de Ejecutoria.
- . PRDIV-07-5 Solicitud de Copias Certificadas.
- . PRDIV-07-6 Cumplimiento a Prevención
- . PRDIV-07-7 Peticiones de Divorcio Voluntario enviados a la Sede Foránea (Cd. Judicial).

Tiempo Promedio del Procedimiento
A partir de la firma 3 días
hábiles

Fecha de Elaboración
Julio 2013

Fecha de Revisión
Julio 2013

Carlos Arturo Chico Luis
ELABORÓ

María Esther Maldonado Venegas
REVISÓ



P	7
Hoja	47
De	52

Solicitud de Divorcio Voluntario**12.1
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO DE
SOLICITUD DE DIVORCIO VOLUNTARIO.**

Que los usuarios del servicio tengan de manera ágil, gratuita y sin desgaste emocional la disolución del vínculo matrimonial y de la sociedad conyugal si fuese el caso.



P	7
Hoja	48
De	52

Solicitud de Divorcio Voluntario

12.2

NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1 .- Cumplir con los requisitos que contendrán los convenios, siempre las partes deben contar con la personalidad jurídica para suscribir un convenio. (Ser parte dentro del convenio debidamente identificado con los documentos:

- a) Acta de Matrimonio original;
- b) Acta de Nacimiento original;
- c) Acta de Nacimiento de los hijos
- d) Identificación oficial IFE o Pasaporte;
- e) Comprobante domiciliario;
- f) Documento que acredite la propiedad de bienes, muebles e inmuebles;
- g) Certificado de No gravidez, que se acredite que no se encuentra embarazada, emitido en un plazo no mayor a 10 días de solicitud de divorcio.

2 .- Lo pactado entre las partes, debe encontrarse apegado a las normas jurídicas vigentes y no se afecten derechos de terceros.

3 .- Ya realizado el convenio entre las partes y llenado los requisitos que se solicitan, esté se envía por conducto del Coordinador de Mediadores al Supervisor de Sede Foránea para su revisión.

4 .- El supervisor entrega convenio y documentos originales a la abogada patrono para su trámite ante Juzgado Familiar.

5.- Las abogadas patrono siguen el trámite de divorcio voluntario, mismo que reportan al Supervisor y Coordinador de Mediadores.

6.- Se cierra expediente.



Solicitud de Divorcio Voluntario

12.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de Actividades	Formato y/o Documento
Usuario e invitado	1.-Llegan las partes con el Mediador solicitando la petición de divorcio voluntario.	PRDIV-07-1
Mediador, Usuario e Invitado	2.-Solicita los documentos que se requieren para el trámite , se realiza el convenio entre las partes y se entrega a las partes dando lectura al mismo y se firme, junto con su petición.	PRDIV-07-2
Mediador, Coordinador de Mediadores	3.-El Mediador entrega al Coordinador de Mediadores convenio de divorcio con sus anexos y el Coordinador de Mediadores lo entrega al Supervisor de Sede Foránea (Cd. Judicial).	FM017-R-9
Supervisor, Abogada Patrono	4.-El Supervisor se encarga de revisar que todo este completo y lo entrega a la abogada patrono para gestione su trámite ante el Juzgado Familiar.	
Abogada Patrono	5.- La abogada patrono presenta en oficialía común de partes la demanda y Convenio de divorcio con todos sus anexos.	PRDIV-07-1 FM017-R-9
	6.- Oficialía Común les asigna número de Juzgado.	



Solicitud de Divorcio Voluntario

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de Actividades	Formato y/o Documento
Abogada patrono	7.- El Juzgado correspondiente emite acuerdo para la ratificación, y notifica a la abogada patrono quién le da aviso a las partes.	
	8.- Si el juzgado hace un requerimiento antes de la ratificación, se solicita a las partes el cumplimiento a prevención.	PRDIV-07-6
Usuario e invitado Abogada patrono	9.-Se le solicita al Juez Familiar que decrete que ha causado ejecutoria la sentencia de divorcio que emitió.	PRDIV-07-4
Usuario e invitado	10.- Solicitan copias certificadas de la demanda de divorcio voluntario.	PRDIV-07-5
	11.- Se solicita al Juez Familiar la devolución de documentos originales.	PRDIV-07-4 PRDIV-07-5



Solicitud de Divorcio Voluntario

12.4 DIAGRAMA DE FLUJO

