



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Organización del Centro Estatual Mediación

Elaboró	Centro Estatal de Mediación
Validó	Contraloría Interna
Autorizó	Dirección General de la Comisión Administrativa de la Junta de Administración del Poder Judicial del Estado de Puebla.
Fecha de Elaboración	Enero, 2012



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA
DEL ESTADO DE PUEBLA**

Centro Estatal de Mediación

HOJA DE AUTORIZACIÓN



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

HOJA DE MODIFICACIONES

Elaboró.	Validó.	Autorizó.	Páginas sustituidas	Fecha de Modificación.	
				Mes.	Año.
Centro Estatal de Mediación	Contraloría Interna.	Dirección General de la Comisión Administrati- va de la Junta de Administra- ción del Poder Judicial del Estado de Puebla	1/1	Enero	2012



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

ÍNDICE

I. Introducción	6
II. Antecedentes	8
III. Marco Legal	10
IV. Atribuciones	11
V. Estructura Orgánica	17
VI. Organigrama	19
VII. Descripción de Puestos	20
• Director General	21
• Subdirector	26
• Coordinador de Administración	30
• Coordinador de Jurídico	33
• Mediador	36
• Auxiliar de Mediador	39
• Recepcionista	41
• Asistente del Director General	44
• Coordinador de Psicología	46



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

• Psicoterapeutas	49
VIII. Objetivos Específicos	51
IX. Funciones	52
X. Implantación	53
XI. Seguimiento y Evaluación	54



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

I.- INTRODUCCIÓN

La mediación es un proceso que se utiliza para resolver conflictos existentes, para prevenir problemas que puedan presentarse en el futuro y para mitigar los efectos negativos que estos provocan.

La mediación, por lo tanto; es un procedimiento voluntario, confidencial y flexible, que ayuda a que las personas o instituciones encuentren la solución a un conflicto en forma no adversal regido por principios de equidad y honestidad en el que interviene un tercero imparcial y neutral llamado mediador. El mediador no toma decisiones por los mediados, sino que les ayuda a facilitar su comunicación a través de un procedimiento metodológico, tomando en cuenta sus emociones y sentimientos, centrándose en las necesidades e intereses de las partes para que pongan fin a su controversia en forma pacífica, satisfactoria y duradera; es decir facilitan las negociaciones entre las partes a través de una serie de reuniones conjuntas y otras confidenciales o privadas; además, ayudan a las partes a valorar sus posiciones, a identificar sus intereses, a generar posibles soluciones y a considerar diferentes alternativas para llegar a un acuerdo.

En otras palabras, la mediación es una negociación asistida, ello permite que los conflictos innecesarios se minimicen, que se aborden los temas de manera directa y oportuna y que se tomen pasos para lidiar con situaciones antes de que éstas se escapen del control, con esto, las personas se sienten más satisfechas con el proceso.

Para lograr lo anterior se ha generado el presente documento en el que se establecen los lineamientos, relativo a los antecedentes, marco jurídico-administrativo, atribuciones, estructura orgánica, el objetivo y las funciones de



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

esta entidad; que permite guiar el actuar del personal que conforma el Centro Estatal de Mediación, brindando así un instrumento administrativo que integre información relativa y trascendente de esta unidad sustantiva adscrita al Poder Judicial.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

II.- ANTECEDENTES

La mediación se ha convertido en una técnica de resolución de disputas, pues permite un desarrollo interior que revaloriza y produce que el ser humano además de interesarse por sí mismo, también se interese por los demás y de esta forma pueda experimentar, desde la perspectiva del otro, una visión diversa de sus relaciones; por eso, el Congreso Nacional de Mediación en México, utilizó como eslogan “MEDIACIÓN, UNA VÍA HACÍA LA CULTURA DE LA PAZ”.

En los países donde ha sido aplicada, España, Francia, Italia, Estados Unidos, Argentina, Cuba, se ha llegado a demostrar que la mediación y la conciliación actúan como un eficaz antídoto contra la violencia individual y colectiva, además de ser vía de pacificación al fomentar relaciones humanas colaborativas.

En este orden de ideas, resulta trascendente destacar que el Primer Congreso Mundial denominado “Mediación y Administración de Justicia”, celebrado en la ciudad de Panamá, del dieciocho al veintidós de Enero del año dos mil, determinó que: “La mediación constituye un mecanismo alternativo al proceso judicial que no pretende sustituirlo, sino complementarlo, logrando un desagravio más ágil y económico, en ciertas contiendas que no comprometen intereses superiores”.

En la misma línea de pensamiento, el Tribunal Superior de Justicia a través de los órganos encargados de administrar justicia realizaban un intento para llevar a cabo la mediación, cuando así lo permitieron los procedimientos contenciosos y voluntarios: el arbitraje, la transacción, los convenios judiciales, la conciliación y la negociación, que son forma de concluir los juicios y de solución de controversias judiciales, en este sentido, el Pleno del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Puebla, mediante sesión celebrada el día trece de diciembre del dos mil uno, aprobó la creación del Centro de Mediación y



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

Conciliación como dependencia del Poder Judicial a través del Instituto de Estudios Judiciales.

Institución que inicio sus funciones en el año dos mil dos, como un proyecto piloto, contemplando la planilla siguiente: un titular, tres licenciados en derecho que fungirían como mediadores, una escribiente que apoyaría en funciones de redacción de convenios y actas, así como un oficial administrativo para el control de expedientes, elaboración de estadísticas, archivo de expedientes, registro de expedientes, control de papelería y material.

Hoy día y debido al desarrollo, promoción y demanda de los servicios que brinda esta Entidad, en beneficio de la sociedad de la sociedad y contribución a la impartición de justicia, con fecha treinta y uno de marzo de dos mil once el Licenciado en Derecho Heriberto Gómez Rivera, fue nombrado por el Pleno del Tribunal Superior de Justicia, como Director General del Centro Estatal de Mediación, para dar continuidad al cumplimiento del objetivos institucionales apoyándose de una platilla conformada por veintiséis funcionarios divididos en una subdirección, dos coordinador (Administrativo y Jurídico), una unidad de mediadores, así como el personal administrativo y/o de apoyo necesarios.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

III.- MARCO LEGAL

1. **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS (1917).**- Reforma al artículo 17, en el año dos mil once.
2. **LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE PUEBLA (2002).**- Artículos 4 fracción IX y 17 fracción XIV, reformándose en el año dos mil tres.
3. **CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA (1986).**- Artículos 832 al 846, reformándose en el año dos mil cinco.
4. **ACUERDO DE PLENO.**- De fecha trece de diciembre de dos mil uno, mediante la cual se crea el Centro Estatal de Mediación.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

IV.- ATRIBUCIONES

1.- CONSTITUCIÓN POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Artículo 17. Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho.

Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.

Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.

Las sentencias que pongan fin a los procedimientos orales deberán ser explicadas en audiencia pública previa citación de las partes.

Las leyes federales y locales establecerán los medios necesarios para que se garantice la independencia de los tribunales y la plena ejecución de sus resoluciones.

La Federación, los Estados y el Distrito Federal garantizarán la existencia de un servicio de defensoría pública de calidad para la población y asegurarán las condiciones para un servicio profesional de carrera para los defensores. Las percepciones de los defensores no podrán ser inferiores a las que correspondan a los agentes del Ministerio Público.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

Nadie puede ser apisionado por deudas de carácter puramente civil.

2.- LEY ORGANICA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE PUEBLA.-

Artículos 4.- Son auxiliares del Poder Judicial del Estado en las actividades de Administración de Justicia, los siguientes:

...

IX.- Los árbitros, mediadores, tutores, curadores, depositarios, albaceas e interventores judiciales, en las funciones que les sean asignadas legalmente.

Artículo 17.- Son facultades del Tribunal Superior de Justicia funcionando en Pleno:

...

XIV.- Establecer los mecanismos necesarios para que se instituya la mediación y la conciliación, como medios en la resolución de los conflictos legales.

3.- CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA.-

Artículo 832.- Los medios alternativos son los mecanismos informales a través de los cuales, puede resolverse un conflicto de intereses en forma extraprocesal, coadyuvando así, a la justicia ordinaria.

Artículo 833.- Se reconocen como medios alternativos de solución de conflictos los siguientes:

I.- La Mediación;

II.- La Conciliación;

III.- Las prácticas, usos, costumbres, tradiciones y valores culturales de los pueblos y las comunidades indígenas, y

IV.- El Arbitraje.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

Artículo 834.- Salvo que la Ley disponga en otro sentido, los acuerdos adoptados por los interesados mediante los sistemas alternativos a que se refiere este libro, para su ejecución, requieren de homologación judicial, la que se substanciará conforme a las disposiciones siguientes:

I.- El convenio adoptado por las partes o copia certificada del mismo, se presentará mediante un escrito ante Juez competente;

II.- El Juez procederá a analizar el convenio y si considera que no contraviene derechos irrenunciables o de orden público lo declarará homologado, contra esta resolución no procede recurso; y

III.- Homologado el convenio, su ejecución se substanciará conforme a las disposiciones que regulan la vía de apremio.

CAPÍTULO SEGUNDO: LA MEDIACIÓN.

Artículo 835.- La mediación es un procedimiento mediante el cual las personas que tienen un conflicto entre sí, solicitan la intervención de un tercero que facilite la comunicación para que de manera conjunta y pacífica obtengan un acuerdo satisfactorio, evitando el proceso judicial. La mediación se rige bajo los principios siguientes:

Voluntariedad.- La participación en el procedimiento de mediación debe ser por propia decisión y no obligatoria.

Confidencialidad.- Lo tratado en mediación no podrá ser divulgado por el mediador, a excepción de los casos en los que la información se refiera a un ilícito penal perseguible de oficio. Las actuaciones que se practiquen en este procedimiento, incluyendo los testimonios o confesiones expresadas por las partes no tendrán valor probatorio, ni incidirán en los juicios que se sigan en los Tribunales.

Flexibilidad.- En el procedimiento de mediación prescindirá de toda forma, para poder responder a las necesidades de los mediados.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

Neutralidad.- El mediador debe mantener una postura y mentalidad equilibrada para no ceder a sus inclinaciones o preferencias.

Imparcialidad.- El mediador deberá actuar libre de favoritismos, inclinaciones, prejuicios o rituales, tratando a los mediados con absoluta objetividad, sin hacer diferencia alguna.

Equidad.- El mediador debe procurar que el acuerdo al que lleguen los mediados,

Satisfaga sus intereses de manera justa.

Legalidad.- Son materia de este procedimiento, los conflictos derivados de los derechos que pueden ser objeto de convenio.

Honestidad.- El mediador debe abstenerse de intervenir cuando se encuentre en cualquiera de los supuestos de impedimento que para los servidores judiciales establece este Código. Tampoco intervendrá o dará por fracasada la mediación, cuando por su naturaleza o la conducta de los interesados, el asunto no sea mediable.

Artículo 836.- El medio alternativo a que se refiere el artículo anterior, queda a cargo del Centro Estatal de Mediación y de sus dependencias regionales, sin perjuicio de que puedan intervenir los siguientes:

- I.- La Procuraduría del Ciudadano;
- II.- Los Jueces Municipales del interior del Estado;
- III.- Los Jueces de Paz;
- IV.- Los Jueces Indígenas, y
- V.- Los Notarios del Estado.

Artículo 837.- En las controversias que se encuentren jurisdiccionalmente radicadas, las partes deberán denunciar al Tribunal que se han sometido a la mediación, sentándose razón de ello en los autos y de cuyo resultado se informará oportunamente al mismo. Si los autos llegasen a estado de dictar sentencia, y los interesados no hubieren manifestado el resultado de la



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

mediación, no se emitirá la misma, salvo renuncia al procedimiento de mediación.

Artículo 838.- Si comparecen los interesados, el mediador procurará avenirlas a fin de obtener un arreglo. Si por la mediación se resuelve la controversia, los acuerdos adoptados se harán constar por escrito, el que firmarán los interesados y el mediador.

Artículo 839.- Los acuerdos alcanzados ante el Centro Estatal de Mediación, tendrán efecto de cosa juzgada.

Artículo 840.- Los acuerdos que se obtengan ante los demás organismos públicos previstos en esta Ley, requerirán de la homologación ante el Juez competente para alcanzar los efectos de cosa juzgada.

Artículo 841.- Para la eficacia de la homologación, es necesario presentar los convenios ante el Juez competente dentro de los cuarenta días naturales siguientes a su firma, para que el Tribunal correspondiente declare en su caso la homologación respectiva si los acuerdos no contravienen disposiciones de orden público, en caso contrario decretará la negativa correspondiente.

Artículo 842.- No podrán ser aprobados los acuerdos que se presenten para su homologación después de los cuarenta días hábiles siguientes a la firma de los acuerdos.

Artículo 843.- Contra la resolución que emita el Juez respecto de la homologación no procederá recurso alguno.

Artículo 844.- La resolución que homologa el convenio, marcará el inicio de los efectos jurídicos del acuerdo obtenido.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

Artículo 845.- Se procederá a la ejecución de los acuerdos obtenidos en el Centro Estatal de Mediación y de los acuerdos homologados, siempre que se denuncie el incumplimiento ante el Juez competente.

Artículo 846.- Será sancionado civil y penalmente quien utilice la mediación con el ánimo de engañar a una o a ambas partes.

ACUERDO DE PLENO.- De fecha trece de diciembre de dos mil uno, mediante la cual se crea el Centro Estatal de Mediación.

ARTÍCULO PRIMERO.- Se aprueba la creación por parte del Tribunal Superior de Justicia del Centro de Mediación y Conciliación como dependencia del Poder Judicial a través del Instituto de Estudios Judiciales.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

VI.- ESTRUCTURA ORGANICA (Conforme al acuerdo de creación)

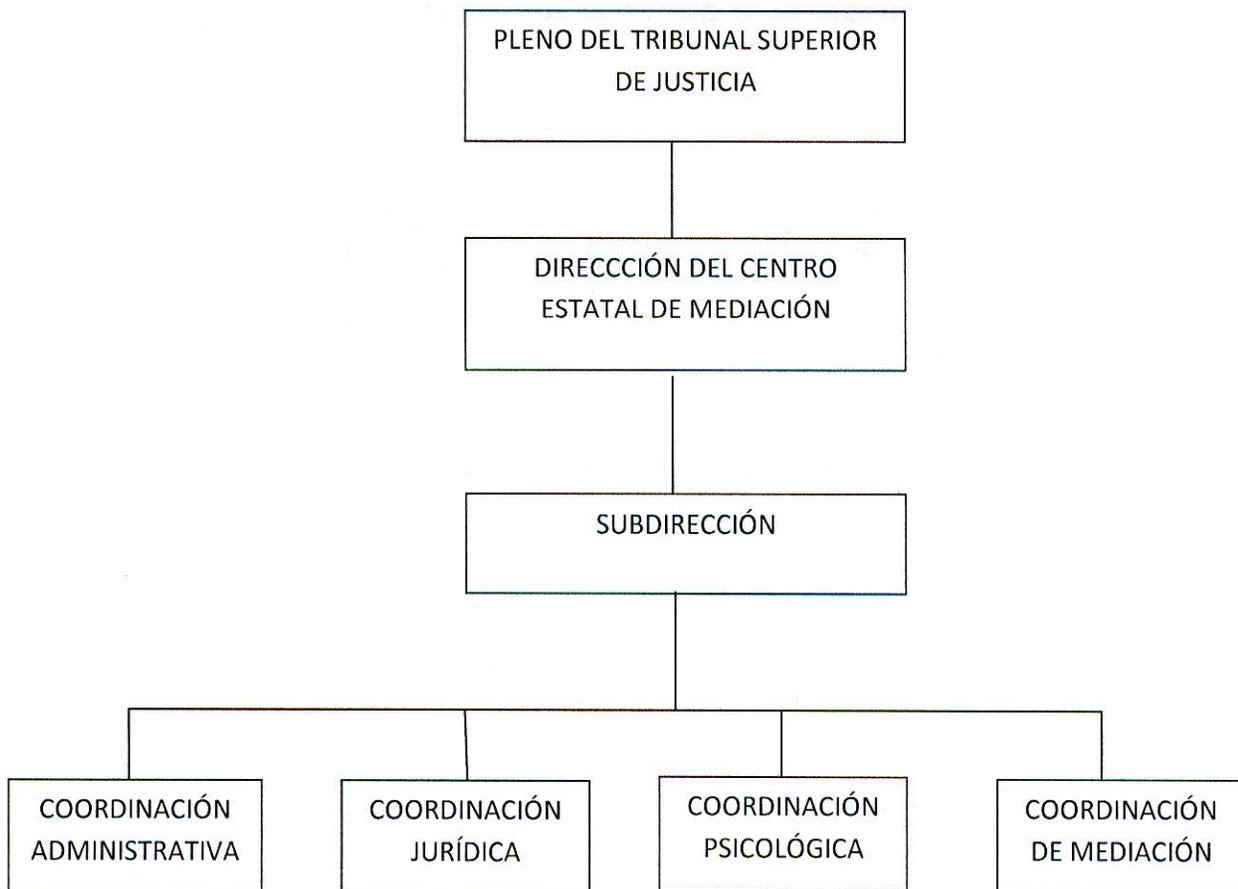




TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

ESTRUCTURA ORGANICA (Propuesta)

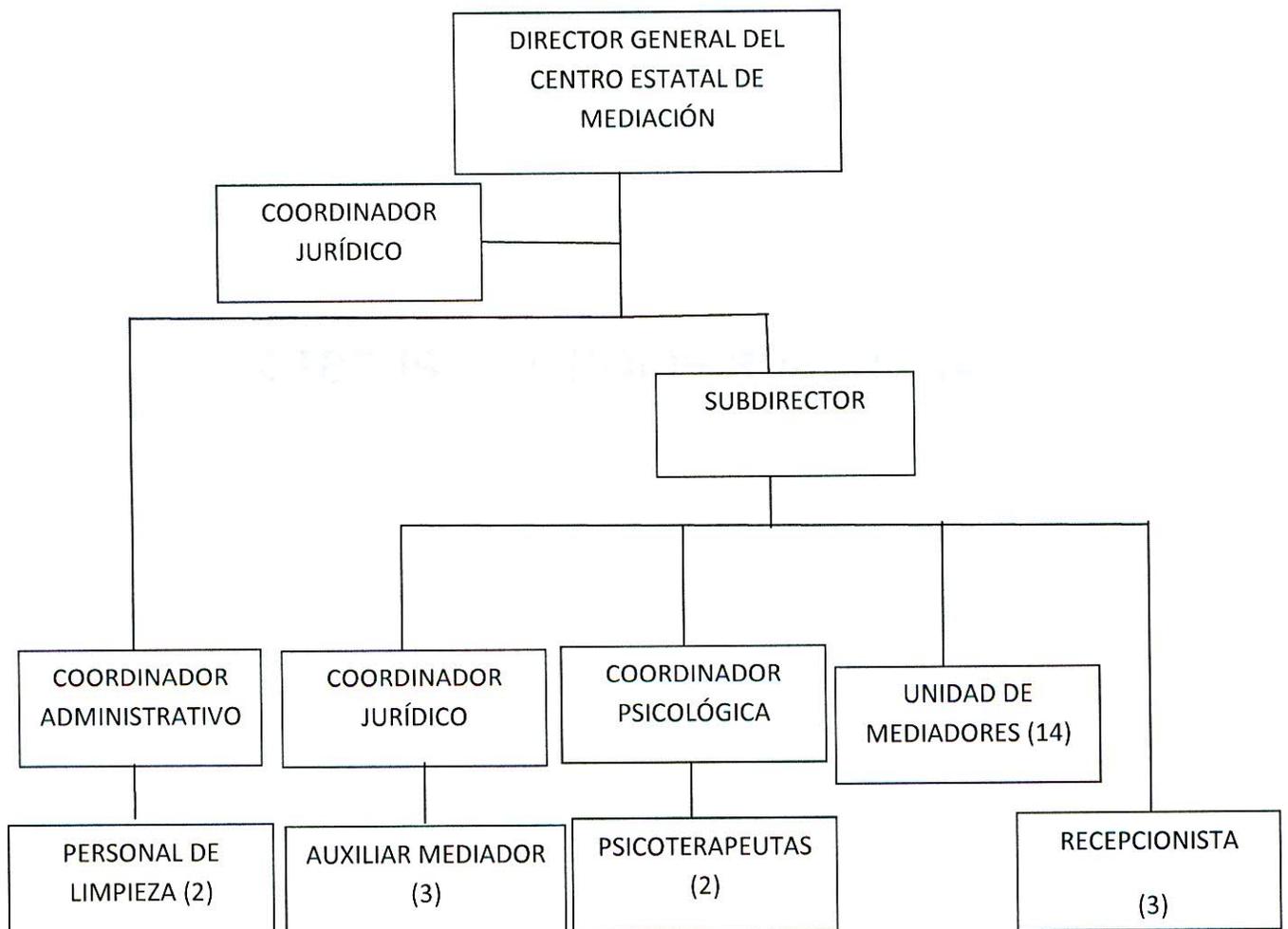




TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

VI.- ORGANIGRAMA





**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA
DEL ESTADO DE PUEBLA**

Centro Estatal de Mediación

VII.- DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

NOMBRE DEL PUESTO:	Director (a) General
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Centro Estatal de Mediación
SUPERVISA A:	Subdirector, Coordinador Administrativo, Jurídico, Psicológico.
REPORTA A:	Director (a) del Instituto de Estudios Judiciales y/o Presidente (a) del Tribunal Superior de Justicia.
NÚMERO DE PLAZAS:	Una
RELACIONES INTERNAS:	Todas las áreas adscritas al Poder Judicial
RELACIONES EXTERNAS:	Administración Pública Municipal, Estatal, Federal, Legislatura Local, Federal, Medios de comunicación y ciudadanía general
DESCRIPCIÓN GENERAL:	El (La) Director (a) General es responsable de presidir y dirigir el correcto del Centro Estatal de Mediación.
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:	<p>I.- Revisar y autorizar los convenios celebrados en los procedimientos de mediación.</p> <p>II.- Realizar la difusión y promoción del Centro Estatal de Mediación</p> <p>III.- Supervisar el eficaz desempeño de sus colaboradores dentro del Centro Estatal de Mediación.</p> <p>IV.- Rendir los informes previos y justificados ante las autoridades federales, respecto de los juicios de amparo y controversias constitucionales.</p> <p>V.- Rubricar las invitaciones, los oficios de descuento vía nómina por concepto de pensión alimenticia, siempre que dicha obligación sea acordada por las partes en el</p>



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

procedimiento de mediación, los acuerdos de devolución de documentos y demás documentación.

VI.- Prevenir y/o sancionar al personal adscrito al Centro Estatal de Mediación cuando se incumpla la normatividad legal vigente.

VII.- Coordinar sus actividades con los demás titulares de las Unidades administrativas del Poder Judicial del Estado.

VIII.- Revisar y rubricar los informes mensuales a fin de ser presentados al Pleno del Tribunal Superior de Justicia

IX.- Acordar con el Presidente del Tribunal Superior de Justicia los planes y programas del Centro Estatal de Mediación.

X.- Realizar el procedimiento de remediación, previa solicitud de parte de los usuarios.

XI.- Firmar los convenios, adendas o anexos realizados en el procedimiento de remediación modificando o cambiando la situación jurídica del convenio anterior.

XII.- Firmar los convenios de colaboración en su calidad de testigo de asistencia.

XIII.- Coordinar con el área de mediación y psicología las necesidades de capacitación de los mediadores, del personal en general del Centro, así como de las demás instituciones públicas y privadas.

XIV.- Designar a los mediadores que llevarán a cabo los cursos de capacitación y sensibilización que les sean aprobados.

XV.- Determinar a través de una valoración los casos en que



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

es improcedente el procedimiento de mediación.

XVI.- Mantener informado al Presidente del Tribunal Superior de Justicia sobre el desarrollo del despacho y demás actividades del Centro Estatal de Mediación.

XVII.- Establecer nexos con autoridades Federales, Estatales o Municipales, para atender casos de violencia familiar.

XVIII.- Gestionar convenios de colaboración con diversos entes públicos y privados.

XIX.- Presidir cualquier evento organizado por el Centro Estatal de Mediación.

XX.- Verificar la ejecución de los procedimientos estipulados en los manuales internos del Centro Estatal de Mediación.

XXI.- Autoriza a la subdirección en la toma de sesiones en caso de ausencia del Director General.

XXII.- Proponer al Presidente del Tribunal Superior, estrategias políticas y operativas que lleven a cabo en el Centro Estatal de Mediación.

XXIII.- Mantener actualizada la información publicada en el portal del Tribunal Superior de Justicia.

XXIV.- Gestionar con el Instituto las actividades de capacitación.

XXV.- Pedir autorización con la Dirección General de la Junta de Administración para las comisiones foráneas del personal Centro Estatal de Mediación.

XXVI.- Proponer a la Dirección General de la Junta de Administración, el presupuesto suficiente para llevar a cabo



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

los procesos de mediación en el interior del Estado.

XXVII.- Realiza en coordinación con la Unidad de Mediadores, el Plan anual de Capacitación interno para ser revisado y en su caso aprobado por la Dirección General de la Junta de Administración y/o de la Dirección del Instituto de Estudios Judiciales.

XXVIII.- Las demás que le encomiende el Presidente del Tribunal Superior de Justicia y/o el Director del Instituto de Estudios Judiciales.

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS: Licenciatura en Derecho (Titulado y con cédula profesional)

EXPERIENCIA MÍNIMA: 2 años en el ejercicio de su profesión, preferentemente y con experiencia en administración de instituciones.

HÁBILIDADES TÉCNICAS: Conocimientos bastos en el marco normativo vigente en materias como: constitucional, civil, penal, mercantil, laboral, familiar, agrario y amparo, planeación estratégica, manejo de office, internet e intranet, conocimientos básicos de Programación Neurolingüística (PNL), dominio de los temas, empatía, manejo del personal, administración de instituciones, administrador del tiempo, administración por resultados, argumentación jurídica, redacción jurídica, conocimientos básicos en métodos alternativos de controversia jurídica, conocimiento de los procedimientos internos del Centro Estatal de Mediación, dominio de inteligencia emocional.

APTITUDES: Liderazgo, toma de decisión, neutralidad, orientación a resultados, imparcialidad, eficacia, eficiencia, comunicación, honestidad, pensamiento sistémico, estrategia, disciplina, ética.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

REQUERIMIENTO ESPECIAL

Disponibilidad de: tiempo, para viajar y para cambiar de adscripción.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

NOMBRE DEL PUESTO:	Subdirector (a)
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Centro Estatal de Mediación
SUPERVISA A:	Coordinación Jurídica, Coordinación Psicológica, Unidad de Mediadores, Recepcionistas
REPORTA A:	Director General del Centro Estatal de Mediación
NÚMERO DE PLAZAS:	Una
RELACIONES INTERNAS:	Coordinación Jurídica, Administrativa, Mediadores, Recepcionistas.
RELACIONES EXTERNAS:	Sistema Integral para el Desarrollo para la Familia Estatal o Municipal, Ciudadanía general
DESCRIPCIÓN GENERAL:	El (La) Subdirector (a) es responsable de vigilar el desempeño del área de recepción y de los mediadores respecto de los procedimientos que ejecutan dando cuenta a su superior jerárquico.
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:	<p>I.- Suplir administrativamente al Director General, por ausencia oficial.</p> <p>II.- Rubricar los documentos oficiales, autorizando la ejecución de los mismos en ausencia del Director General.</p> <p>III.- Dar cuenta al Director General de las posibles irregularidades en que incurran los subordinados a su cargo.</p> <p>IV.- Realizar procedimientos de mediación, cuando la demanda de trabajo así lo requiera.</p> <p>IV.- Intervenir profesionalmente en los procedimientos de</p>



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

mediación cuando por la complejidad del asunto el mediador lo requiera.

V.- Realizar las sesiones de remediación por ausencia o encomienda del Director General del Centro.

VI.- Validar a través del cotejo, la información rendida por cada mediador para la debida integración del informe mensual y anual.

VII.- Realizar los informes mensuales obteniendo un cuadro comparativo de los resultados generados, que el Director General deberá presentar ante el Tribunal Superior de Justicia.

VII.- Elaborar los proyectos de los convenios de mediación de los expedientes asignados, y/o los modificatorios de remediación, los cuales serán autorizados por la Coordinación Jurídica y por Director General.

VIII.- Mantener actualizados los manuales de organización y procedimientos del Centro Estatal de Mediación.

IX.- Elaborar los planes y programas que se requieran para el óptimo funcionamiento del Centro Estatal de Mediación, a fin de que sean autorizados por el Director General.

X.- Mantener informado al Director General de todos los asuntos relacionados con el Centro de Mediación, enfatizando aquellos asuntos que por la complejidad, requieran de su orientación y supervisión en el proceso.

XI.- Establecer indicadores y vigilar su cumplimiento en



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

pro de las metas y objetivos institucionales.

XII.- Verificar que se lleve acabo la correcta y oportuna alimentación al sistema intranet por parte de los responsables.

XIII.- Supervisar la equitativa distribución de los expedientes asignados a los mediadores.

XIV.- Coordinar todas las actividades del personal del Centro de Mediación.

XV.- Eficientar, en coordinación con el Director General, canales y direcciones de comunicación para optimizar la retroalimentación de todas las áreas involucradas en el Centro Estatal de Mediación.

XVI.- Las demás que le encomiende el Director General.

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS:

Licenciatura en ciencias sociales y humanidades (Titulado y con cédula profesional)

EXPERIENCIA MÍNIMA:

2 años en el ejercicio de su profesión, preferentemente y con experiencia en administración de instituciones.

HÁBILIDADES TÉCNICAS:

Manejo de office, internet e intranet, conocimientos de Programación Neurolingüística (PNL), conocimientos normativos en materias como: Civil, Familiar, Mercantil, Constitucional y Penal, administración por resultados, planeación estratégica, conocimientos básicos en métodos alternativos de controversia jurídica, conocimiento de los procedimientos internos del Centro Estatal de Mediación, dominio de inteligencia emocional, argumentación y redacción jurídica, manejo de personal.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

APTITUDES:

Empatía, neutralidad, imparcialidad, eficacia, eficiencia, honestidad, amabilidad, compañerismo, trabajo bajo presión, orientación a resultados, disciplina, ética.

REQUERIMIENTO ESPECIAL

Disponibilidad de: tiempo, para viajar y para cambiar de adscripción.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador (a) Administrativo (a)
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Centro Estatal de Mediación
SUPERVISA A:	Personal de limpieza
REPORTA A:	Director General del Centro Estatal de Mediación. y/o en ausencia al Subdirector (a)
NÚMERO DE PLAZAS:	Una
RELACIONES INTERNAS:	Todas las áreas internas del Centro Estatal de Mediación.
RELACIONES EXTERNAS:	Dirección General, Dirección de Recursos Materiales, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Presupuesto, del Poder Judicial del Estado y la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado (Departamento de nóminas).
DESCRIPCIÓN GENERAL:	El (La) Coordinador (a) Administrativo (a) es responsable de gestionar asuntos relacionados con la administración de recursos materiales y humanos ante unidades competentes adscritas al Poder Judicial del Estado, para lograr el óptimo funcionamiento del Centro.
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:	<p>I.- Gestionar ante las autoridades administrativas para el pago de los trabajadores adscritos al Centro Estatal de Mediación.</p> <p>II.- Mantener actualizado el inventario de los bienes muebles a resguardo del Centro Estatal de Mediación.</p> <p>III.- Supervisar la asistencia del personal del Centro Estatal de Mediación, reportando oportunamente las incidencias que emanen de ello, previa autorización del Jefe inmediato.</p> <p>IV.- Informar oportunamente los movimientos del personal</p>



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

adscrito al Centro Estatal

VI.- Planear y coordinar la logística de eventos efectuados en el Centro Estatal de Mediación.

VII.- Asegurar el óptimo funcionamiento y mantenimiento de los servicios básicos e instalaciones del Centro Estatal de Mediación.

VIII.- Coordinar la participación y presencia del Centro Estatal de Mediación en eventos de carácter institucional.

XI.- Las demás que le encomiende el Director General

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS:

Licenciado en Administración de Instituciones y/o carrera económico administrativa (Titulado y con cédula profesional).

EXPERIENCIA MÍNIMA:

2 años en el ejercicio de su profesión y/o con experiencia en procesos administrativos.

HÁBILIDADES TÉCNICAS:

Manejo de office, conocimientos administrativos, del personal y contables, conocimiento básico en derecho administrativo, constitucional y civil, planeación y organización de eventos, administración del personal, administración de recursos materiales, contabilidad básica y presupuesto, conocimientos básicos en métodos alternativos de controversia jurídica, conocimiento de los procedimientos internos del Centro Estatal de Mediación, dominio de inteligencia emocional.

APTITUDES:

Neutralidad, imparcialidad, eficacia, eficiencia, honestidad, Empatía, sociabilidad, proactividad, liderazgo, diplomacia, Disciplina, ética.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

REQUERIMIENTO ESPECIAL

Disponibilidad de: tiempo, para viajar y para cambiar de adscripción.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador (a) Jurídico (a)
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Centro Estatal de Mediación
SUPERVISA A:	Auxiliar (es) de mediador
REPORTA A:	Director General del Centro Estatal de Mediación y /o en ausencia al Subdirector (a)
NÚMERO DE PLAZAS:	Una
RELACIONES INTERNAS:	Todas las áreas del Centro Estatal de Mediación.
RELACIONES EXTERNAS:	Comisión de la reforma y Tenencia de la tierra), Secretaría del Trabajo, Sistema Integral para el Desarrollo de la Familia Estatal y Municipal, Magistrado del fuero federal y estatal, Juzgados Federales, Juzgados capitales, Juzgados Foráneos, diversas dependencias públicas.
DESCRIPCIÓN GENERAL:	El (La) Coordinador (a) Jurídico (a) es responsable de brindar una asesoría jurídica a los mediadores y auxiliares de mediador para la elaboración de los convenios de mediación.
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:	<p>I.- Brindar la asesoría jurídica a los mediadores y auxiliares de mediador.</p> <p>II.- Analiza los proyectos de convenios que elaboran los mediadores, para que estén dentro del marco legal vigente.</p> <p>III.- Examinar la documentación necesaria que formará parte integral del convenio que se suscriba en los procedimientos de mediación.</p> <p>IV.- Realizar los convenios, adendas o anexos, respecto de los procedimientos de remediación, modificando o cambiando la situación jurídica según convenga.</p>



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

V.- Expedir copias certificadas, una vez agotado el procedimiento de remediación por convenio entre las partes y previa autorización del Director, siempre que exista solicitud de parte interesada o por autoridad competente.

VI.- Resguardar los documentos mercantiles que se adjunten a los convenios de mediación.

VII.- Realizar el acuerdo de devolución de documentos de los convenios de mediación, previa solicitud de parte interesada, dejando copia simple los estos que obre en autos.

VIII.- Realizar los oficios de descuento vía nómina por concepto de pensión alimenticia, siempre que dicha obligación sea acordada por las partes del procedimiento de mediación, que serán rubricados por el Director General del Centro.

IX.- Presentar ante el Director General los reportes mensuales de expedición de copias certificadas.

X.- Realizar los informes previos que el Director General debe presentar ante las autoridades federales.

XI.- Coadyuvar en coordinación con diferentes dependencias gubernamentales para el cumplimiento de los convenios de mediación.

XII.- Resguardar y administrar el archivo del Centro Estatal de Mediación

XIII.- Realizar los convenios de colaboración institucional que serán suscritos por la Dirección General con diversas instituciones públicas o privadas.

XIV.- Orientar a los usuarios para trámites legales o administrativos.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

XV.- Las demás que le encomiende el Director General

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS: Licenciatura en Derecho (Titulado y con cédula profesional)

EXPERIENCIA MÍNIMA: 4 años en el ejercicio de su profesión.

HÁBILIDADES TÉCNICAS: Conocimientos en todo el marco normativo vigente y en los procedimientos jurisdiccionales, manejo de office, internet e intranet, argumentación jurídica, redacción jurídica, conocimientos básicos en métodos alternativos de controversia jurídica, conocimiento de los procedimientos internos del Centro Estatal de Mediación, dominio de inteligencia emocional.

APTITUDES: Estricto (a), imparcial, actuar bajo el principio de legalidad, eficaz, honesto (a), disciplina, ética.

REQUERIMIENTO ESPECIAL Disponibilidad de: tiempo, para viajar y para cambiar de adscripción.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

- NOMBRE DEL PUESTO:** Mediador (a) (Unidad de Mediadores)
- ÁREA O DEPARTAMENTO:** Centro Estatal de Mediación
- SUPERVISA A:** Nadie
- REPORTA A:** Subdirector del Centro Estatal de Mediación.
- NÚMERO DE PLAZAS:** Catorce
- RELACIONES INTERNAS:** Todas las áreas internas del Centro Estatal de Mediación.
- RELACIONES EXTERNAS:** Juzgados Familiares, Civiles, Penales, Sistema Integral para el Desarrollo de la Familia Estatal o Municipal, Instituto Poblano de la Vivienda, Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, Instituto Poblano de la Mujer, usuarios y público en general.
- DESCRIPCIÓN GENERAL:** El (La) Mediador (a) es responsable de coadyuvar a que las partes encuentren un arreglo a los conflictos planteados.
- DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:**
- I.- Realizar el procedimiento de mediación.
 - II.- Realizar sesiones ordinarias y extraordinarias autorizadas por el Director General.
 - III.- Elaborar los proyectos de convenios respecto de los procedimientos de mediación, los cuales serán autorizados por la Coordinación Jurídica.
 - IV.- Generar las constancias de no acuerdo respecto de los procedimientos de mediación de los asuntos turnados.
 - V.- Ministrar a la Subdirección de los informes mensuales del estado que guardan los expedientes que les hayan sido asignados.
 - VI.- Brindar indistintamente cursos de capacitación en materia



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

de mediación que sean encomendados directamente por su superior jerárquico.

VII.- Coordinar la logística para cursos de carácter externo.

VIII.- Ejecutar aquellos cursos programados que le hayan sido asignados cumpliendo con las expectativas del mismo.

IX.- Informar los resultados y alcances de las capacitaciones asignadas para su ejecución o coordinación.

X.- Mediar y en su caso gestionar ante las instancias jurisdiccionales competentes los divorcios voluntarios solicitados por los usuarios, previo procedimiento de mediación.

XI.- Realizar los procedimientos de mediación que se requieran por parte de las autoridades jurisdiccionales federales en los diversos juzgados.

XII.- Realizar las demás constancias que se requieran en el procedimiento de mediación.

XIII.- Las demás que le encomiende el Director General

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS: Licenciatura en Derecho, Psicología o Trabajo social (Titulado y con cédula profesional) y capacitación en métodos alternativos de controversias jurídicas en específico mediación.

EXPERIENCIA MÍNIMA: 1 año en el ejercicio de su profesión.

HÁBILIDADES TÉCNICAS: Conocimientos en el marco normativo vigente en materias como: civil, penal, mercantil, laboral, familiar, agrario, conocimientos en técnicas de negociación, manejo y resolución de conflictos, principios básicos en enfoques psicológicos, conocimientos de PNL, Técnicas de persuasión, manejo de office, internet e intranet, argumentación y redacción jurídica, conocimientos básicos en métodos alternativos de controversia



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

jurídica, conocimiento de los procedimientos internos del Centro Estatal de Mediación, dominio de inteligencia emocional.

APTITUDES:

Negociador, neutral, imparcial, eficaz, eficiente, paciente, honesto, discreto, adaptación al cambio, metalenguaje, disciplina, ética.

REQUERIMIENTO ESPECIAL

Disponibilidad de: tiempo, para viajar y para cambiar de adscripción.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar de Mediador (a)
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Centro Estatal de Mediación
SUPERVISA A:	Nadie
REPORTA A:	Coordinador (a) Jurídico (a).
NÚMERO DE PLAZAS:	Tres
RELACIONES INTERNAS:	Todas las áreas del Centro Estatal de Mediación.
RELACIONES EXTERNAS:	Público en general y todas las Unidades Administrativas del Tribunal Superior de Justicia.
DESCRIPCIÓN GENERAL:	El (La) Auxiliar de Mediador (a) es responsable de apoyar a la Coordinación Jurídica en las labores que está le encomiende.
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:	<p>I.- Asistir a los mediadores en las sesiones de mediación que sean asignadas.</p> <p>II.- Brindar apoyo administrativo a la Coordinación Jurídica en las labores que tienen encomendada.</p> <p>III.- Controlar y mantener actualizado, el archivo del Centro Estatal de Mediación.</p> <p>IV.- Llevar a cabo el reporte de copias certificada.</p> <p>V.- Brindar orientación de gestiones administrativas a los usuarios que le soliciten información para trámites.</p> <p>VI.- Fungir como comisario de diversas encomiendas ante diversas dependencias del Gobierno con quien tenga relación el Centro Estatal de Mediación.</p> <p>VII.- Revisar los documentos legales que se les asigne por parte de la Coordinación Jurídica.</p>



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

IX.- Las demás que le encomiende la Coordinación Jurídica o el Director General.

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS:

Licenciatura en Derecho o equivalente (Titulado y con cédula profesional)

EXPERIENCIA MÍNIMA:

2 años en el ejercicio de su profesión, en procedimientos jurisdiccionales.

HÁBILIDADES TÉCNICAS:

Conocimientos básicos en el marco normativo vigente en materias como civil, familiar, penal, mercantil, agrario y laboral, manejo de los procedimientos jurisdiccionales, manejo de office, internet e intranet, archivonomía, argumentación y redacción jurídica, conocimientos básicos en métodos alternativos de controversia jurídica, conocimiento de los procedimientos internos del Centro Estatal de Mediación, dominio de inteligencia emocional.

APTITUDES:

Neutralidad, imparcialidad, eficacia, eficiencia, comunicación, honestidad, empatía, analítico, diplomacia, tolerancia, inteligencia emocional, disciplina, ética.

REQUERIMIENTO ESPECIAL

Disponibilidad de: tiempo, para viajar y para cambiar de adscripción.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

NOMBRE DEL PUESTO:	Recepcionista
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Centro Estatal de Mediación
SUPERVISA A:	Nadie
REPORTA A:	Subdirectora
NÚMERO DE PLAZAS:	Tres
RELACIONES INTERNAS:	Director General, Subdirectora, Mediadores, y Coordinación Administrativa.
RELACIONES EXTERNAS:	Secretaría de Asuntos Legales y Defensoría Pública, Bufete Jurídico de la Benemérita Universidad de Puebla, Instituto Poblano de la Mujer, Sistema Integral para el Desarrollo de la Familia y Ciudadanía en General.
DESCRIPCIÓN GENERAL:	El (La) Recepcionista (a) es responsable de atender, orientar y canalizar según sea el caso a toda persona que acude al Centro Estatal de Mediación, para solicitar información sobre algún tipo de servicio de mediación.
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:	<p>I.- Atender al público en general.</p> <p>II.- Escuchar y analizar la viabilidad del servicio que se solicita en base al relato aperturar y registrar datos de las partes involucradas en caso de ser mediable el caso.</p> <p>III.- Realizar el procedimiento de solicitud de mediación.</p> <p>IV.- Realizar las invitaciones que se deriven de las solicitudes de mediación, a fin de que sean rubricadas por la Dirección General.</p> <p>V.- Aperturar los expedientes de mediación asignándoles el número consecutivo que les corresponda a través del sistema</p>



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

interno del Centro Estatal de Mediación.

VI.- Asignar los expedientes aperturados de manera equitativa a los mediadores.

VII.- Llevar actualizado el libro de registro de solicitudes de mediación.

VIII.- Llevar actualizado el libro general de gobierno.

IX.- Elaborar la constancias de no presencia, de acuerdos verbales y los oficios de canalización, invitaciones a usuarios, formatos de solicitud y de expediente.

X.- Atender al público en general que solicite los servicios del Centro Estatal de Mediación.

XI.- Rendir los informes mensuales respecto de las solicitudes de mediación y de los expedientes aperturados.

XII.- Vincular a los usuarios con otras dependencias para seguir el trámite.

XIII.- Administrar el control expedientes y solicitudes en los libros de de registro.

XIV.- Las demás que le encomiende la Subdirección o el Director General.

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS: Licenciatura en Derecho, Consultoría Jurídica, Ciencias Sociales, Ciencias Políticas (Titulado y con cédula profesional)

EXPERIENCIA MÍNIMA: Experiencia mínima de 1 año, necesaria para el ejercicio de su profesión preferentemente en atención al público.

HÁBILIDADES TÉCNICAS Conocimientos básicos de la normatividad legal en materias como civil, familiar, penal, mercantil, agrario, manejo de office, internet e internet, conocimientos básicos de administración de



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

tiempos, técnica de satisfacción de usuarios, técnica de asertividad, atención al público, conocimientos básicos en métodos alternativos de controversia jurídica, conocimiento de los procedimientos internos del Centro Estatal de Mediación, dominio de inteligencia emocional.

APTITUDES:

Amabilidad, comunicación, eficacia, eficiencia, honestidad, paciencia, agilidad, facilidad de palabra, ética, diplomacia, actitud de servicio proactivo, disciplina, ética.

REQUERIMIENTO ESPECIAL

Disponibilidad de: tiempo, para viajar y para cambiar de adscripción.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

NOMBRE DEL PUESTO:	Asistente de Director General
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Centro Estatal de Mediación
SUPERVISA A:	Nadie
REPORTA A:	Director General del Centro Estatal de Mediación.
NÚMERO DE PLAZAS:	Una
RELACIONES INTERNAS:	Todas las áreas del Centro Estatal de Mediación.
RELACIONES EXTERNAS:	Secretaría de Asuntos Legales y Defensoría Pública, Sistema Integral de Desarrollo para la Familia Estatal y/o Municipal, Comisión Estatal de Derechos Humanos, Procuraduría General de Justicia del Estado y Ciudadanía en General, Dirección Municipal de Mediación y Conciliación del Ayuntamiento de Puebla, ciudadanía en general.
DESCRIPCIÓN GENERAL:	El (La) Asistente de Dirección General es responsable de brindar apoyo a las encomiendas directas del Titular del Centro Estatal de Mediación para contribuir en el desarrollo eficiente de las actividades del mismo.
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:	<p>I.- Recepcionar y turnar la correspondencia del Centro Estatal de Mediación.</p> <p>II.- Atender el conmutador, canalizando oportunamente las llamadas a las diferentes áreas requeridas.</p> <p>III.- Controlar la agenda del Director General, a fin de confirmar o cancelar los compromisos y reuniones a celebrarse dentro y fuera de esta institución.</p> <p>IV.- Secundar al área de recepción cuando la demanda de trabajo rebase la capacidad de atención a usuarios.</p>



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

V.- Agendar citas para el procedimiento de remediación.

VI.- Elaborar cualquier documentación oficial encomendada por el Director General, para su posterior autorización.

VII.- Vincular la comunicación entre el Director General y demás servidores públicos.

VIII.- Recibir y atender directamente a todos aquellos que soliciten una audiencia con el Director General.

IX.- Las demás que le encomiende el Director General.

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS: Carrera técnica secretarial o trunco en Licenciatura Económico Administrativo.

EXPERIENCIA MÍNIMA: No necesaria

HÁBILIDADES TÉCNICAS: Manejo de office, internet, e internet, conocimiento de los procedimientos internos del Centro Estatal de Mediación, desarrollo de habilidades ortográficas y de redacción, técnicas de atención al público, administración básica.

APTITUDES: Facilidad de palabra, amabilidad, confidencialidad, puntualidad, honestidad, observación de los detalles, disciplina, ética, asertividad, cortesía, organización.

REQUERIMIENTO ESPECIAL Disponibilidad de: tiempo, para viajar y para cambiar de adscripción.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador (a) Psicológico (a)
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Centro Estatal de Mediación
SUPERVISA A:	Psicoterapeutas, pasantes
REPORTA A:	Director General del Centro Estatal de Mediación.
NÚMERO DE PLAZAS:	Uno
RELACIONES INTERNAS:	Director General, Subdirector (a), Coordinación Jurídica, Mediadores, pasantes.
RELACIONES EXTERNAS:	Ciudadanía en General, DIF ESTATAL, DIF MUNICIPAL, INSTITUTO ESTATAL DE LAS MUJERES, INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES, HOSPITAL DEL NIÑO POBLANO, CLINICA DE ADICCIONES, CLINICA DE MALTRATO y CENTRO DE SALUD MENTAL, a través de la Coordinación Jurídica del Centro Estatal de Mediación.
DESCRIPCIÓN GENERAL:	El (La) Coordinador (a) Psicológico (a) es responsable de colaborar con los mediadores cuando determinan que los usuarios requieren ayuda psicológica; ya se para brindar terapia, intervenir en crisis y efectuar valoración psicológica en un proceso de mediación.
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:	I.- Atender a los usuarios que son canalizados por los mediadores o la Dirección General. II.- Supervisar los procesos administrativos realizados por la Coordinación de Psicología. III.- Mantener integrada y actualizada la información estadística de la Coordinación Psicológica, entregando



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

en tiempo y forma los reportes solicitados por la Subdirección.

IV.- Determinar los instrumentos y técnicas psicológicos utilizados para realizar las valoraciones psicológicas en niños y adultos según las circunstancias del caso.

V. Informar al Director General o en su ausencia al Subdirector de todos aquellos casos en los que se detecten factores de riesgo que hagan improcedente la continuación de la mediación.

VI.- Mantener un padrón de vinculación con instancias tales como DIF ESTATAL Y/O MUNICIPAL, INSTITUTO DE LAS MUJERES, ESTATAL Y/O MUNICIPAL, HOSPITAL DEL NIÑO POBLANO, CLÍNICA DE ADICCIONES, CLÍNICA DE MALTRATO Y CENTRO DE SALUD MENTAL, para la canalización adecuada e indistinta de usuarios en circunstancias especiales.

VI.- Salvaguardar los expedientes relacionados con los usuarios atendidos en la Coordinación Psicológica.

VII.- Mantener informado a los mediadores, sobre el estatus de los asuntos que fueron canalizados a la Coordinación Psicológica.

VIII.- Capacitar a los mediadores y psicoterapeutas o auxiliares asignados a la Coordinación de Psicología en el manejo de la emoción y el método fenomenológico.

IX.- Determinar los lineamientos de operación en los procedimientos ejecutados por los psicoterapeutas en las diferentes sesiones realizadas.

X.- Asesorar la ejecución terapéutica de los psicoterapeutas.

XI.- Supervisar el reporte de evaluación psicológica emitida por subordinados para su aval.

XII.- Delegar carga de trabajo de manera equitativa a los



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

subordinados.

X.- Las demás que le encomiende el Director General

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS:

Licenciatura en Psicología con especialidad en Psicología Clínica o Maestría en Psicoterapia.

EXPERIENCIA MÍNIMA:

2 años en el ejercicio de su profesión.

HABILIDADES TÉCNICAS:

Conocimiento en Técnicas Psicológicas: Supresiva, expresiva e integrativa; Modelos: Terapia breve e Intervención en crisis; y Enfoques: Humanistas, Cognitivo conductual y sistémico; Técnicas terapéuticas y de Programación Neurolingüísticas, Manejo del DSM IV, conocimientos básicos de Psiquiatría, manejo de Pruebas psicológicas con enfoque clínico, conocimientos en el método Fenomenológico, técnicas en dinámicas de grupo, manejo en equipo de cómputo y en el sistema interno de intranet.

APTITUDES:

Comunicación efectiva, liderazgo, disposición al trabajo en equipo, capacidad de análisis y síntesis, capacidad de observación y atención a los detalles, capacidad de juicio, atención y concentración, disciplina, ética.

REQUERIMIENTO ESPECIAL

Disponibilidad de: tiempo, para viajar y para cambiar de adscripción.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

NOMBRE DEL PUESTO:	Psicoterapeuta
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Centro Estatal de Mediación
SUPERVISA A:	Nadie
REPORTA A:	Coordinador (a) Psicológico (a) y/o en su caso al Director General del Centro Estatal de Mediación.
NÚMERO DE PLAZAS:	Dos
RELACIONES INTERNAS:	Coordinador (a) Psicológico (a), Recepción, Mediadores.
RELACIONES EXTERNAS:	Ciudadanía en General
DESCRIPCIÓN GENERAL:	El (La) Psicoterapeuta, es responsable de coadyuvar a las acciones emprendidas por el Coordinador Psicológico para contribuir al desempeño eficiente y eficaz del área.
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:	<p>I.- Atender a los usuarios que le sean asignados por su superior inmediato.</p> <p>II.- Seguir los lineamientos recomendados por el Coordinador Psicológico, para llevar a cabo las sesiones.</p> <p>III.- Apoyar cuando sea necesario en intervención de crisis, solicitados tanto por mediadores o recepción.</p> <p>IV.- Precisar en coordinación con el usuario los motivos y objetivos del servicio psicológico a través de una entrevista inicial.</p> <p>V.- Aplicar e interpretar los instrumentos psicológicos utilizados en la valoración y efectuar la adecuada integración de los resultados para la elaboración del reporte; mismo que se debe entregar a Coordinador Psicológico para su revisión y autorización.</p> <p>VI.- Exponer los resultados obtenidos de la valoración psicológica a los usuarios, sugiriendo acciones concretas para la resolución de conflicto.</p>



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

VII.- Mantener informado a la Coordinación Psicológica, sobre el estatus de los asuntos que le fueron canalizados.

VIII.- Agendar las citas de seguimiento al usuario y proporcionarle un comprobante de la misma.

IX.- Mantener actualizada la información estadística correspondientes a los expedientes que le fueron asignados.

X.- Las demás que le encomienden sus superiores jerárquicos.

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS: Licenciado en Psicología (Titulado y con cédula profesional)

EXPERIENCIA MÍNIMA: Contar con la experiencia mínima de un año en el manejo, aplicación e interpretación en pruebas psicométricas y/o en el ejercicio terapéutico.

HABILIDADES TÉCNICAS: Psicología Clínica, conocimientos básicos de Psiquiatría, manejo e interpretación de pruebas psicológicas como: DSMIV, juego diagnóstico, test del garabato, test del árbol, de persona bajo la lluvia, HTP, Vender, TPJ, MMPI y Machover, modelos de intervención en crisis, Terapia breve, Programación Neurolingüística, conocimientos en el método Fenomenológico, inteligencia emocional, técnicas de comunicación, manejo de office, internet e intranet.

APTITUDES: Comunicación efectiva, escucha activa, trabajo en equipo, capacidad de análisis y síntesis, capacidad de observación y atención a los detalles, capacidad de concentración, ética, tolerancia, proactividad, objetividad, inteligencia emocional, disciplina, empatía, ética.

REQUERIMIENTO ESPECIAL Disponibilidad de: tiempo, para viajar y para cambiar de adscripción.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

VIII.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Incrementar la demanda de usuarios que soliciten el servicio de mediación.
- 2.- Promover una cultura de paz a través de la aplicación del servicio de procedimientos de mediación.
- 3.- Contribuir a establecer y/o mejorar una comunicación efectiva entre las partes en conflicto.
- 4.- Coadyuvar con el Poder Judicial en la impartición de justicia.
- 5.- Satisfacer las expectativas de los usuarios que acuden a solicitar el servicio de mediación



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

IX.- Funciones

- 1.- Tramitar los medios alternativos de solución de conflictos a fin de coadyuvar con la justicia ordinaria.
- 2.- Promover y divulgar el reconocimiento del Centro Estatal de Mediación, como una institución adscrita al Poder Judicial.
- 3.- Brindar atención a los usuarios para mediar situaciones susceptibles a ser mediables.
- 4.- Satisfacer las expectativas de los usuarios que acuden a solicitar el servicio de mediación.
- 5.- Fungir como facilitador en los procesos de comunicación entre las partes involucradas en situaciones de conflicto, pretendiendo alcanzar un acuerdo o convenio que desestime llegar a procesos jurisdiccionales.
- 6.- Brindar atención psicológica para contribuir el sano desarrollo de la mediación.
- 7.- Avalar los convenios mediados en el Centro Estatal de Mediación, que tendrán efecto de cosa juzgada conforme al artículo 839 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Puebla.
- 8.- Proceder a la ejecución de los acuerdos obtenidos en el Centro Estatal de Mediación, siempre que una de las partes denuncie el incumplimiento del mismo.
- 9.- Realizar la homologación judicial de los convenios mediados en el Centro Estatal, para su ejecución, la cual se realizará conforme lo establece el Código de Procedimientos Civiles del Estado de Puebla.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

X.- IMPLANTACIÓN

Unidad Responsable: Centro Estatal de Mediación.

Fecha de Inicio: Enero del 2012.

Revisiones: Mensuales

Estrategia: De acuerdo al presupuesto que se otorgue por parte del Tribunal Superior de Justicia del Estado, se realizaran las actividades señaladas en el cuadro siguiente:

Actividad	Enero			Febrero			Marzo			Abril			Mayo			Junio		
1. Visitas Foráneas																		
2. Eventos Universitarios																		
3. Curso/Taller de capacitación																		
4. Mediaciones en Juzgados																		

 Programado

 Ejecutado

 No ejecutado



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA

Centro Estatal de Mediación

XI.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

INDICADORES CENTRO ESTATAL DE MEDIACIÓN		
INDICADOR	EXPEDIENTES ABIERTOS MESUALMENTE	
DESCRIPCIÓN	Representa la eficacia del Centro respecto de la población que abrió expedientes.	
META	270 expedientes abiertos por mes	
Formula de cálculo	Eficacia	Total de expedientes aperturados respecto de las solicitudes de mediación iniciadas.

INDICADORES CENTRO ESTATAL DE MEDIACIÓN		
INDICADOR	ACUERDOS OBTENIDOS MESUALMENTE	
DESCRIPCIÓN	Representa la eficacia del Centro en la obtención de acuerdos respecto de expedientes aperturados.	
META	180 acuerdos obtenidos por mes	
Formula de cálculo	Eficacia	Total de acuerdos obtenidos respecto de los expedientes aperturados.