
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
FACILITADOR DEL JUZGADO CÍVICO
DE CALIMAYA



Ayuntamiento 2025 • 2027
Calimaya
Un gobierno para *todas* *todos*

OCTUBRE DE 2025



ÍNDICE

| | | |
|-------|--|----|
| I. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| II. | OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | 4 |
| III. | IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS | 5 |
| IV. | DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS | 6 |
| V. | ATENCIÓN A ASUNTOS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN | 7 |
| VI. | INSCRIPCIÓN DE ACTAS INFORMATIVAS DE HECHOS | 12 |
| VII. | DOCUMENTOS DE REFERENCIA | 16 |
| VIII. | GLOSARIO DE TÉRMINOS..... | 17 |
| IX. | HOJA DE ACTUALIZACIÓN..... | 18 |



I. INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos pretende ser un ordenamiento normativo interno, mediante el cual se establezca de manera clara, precisa y útil, el procedimiento, objetivo, misión y visión, con el fin de que sirva como herramienta; mediante la cual, se pretende ejecutar funciones en estricto apego a derecho, para que el Facilitador del Juzgado Cívico pueda realizar y cumplir con sus funciones en un ámbito de respeto, tanto para el ciudadano como para el servidor público municipal.

Este manual está dirigido a todos los ciudadanos, con el único fin de que, al acudir a solicitar el servicio de asesoría jurídica, inscripción de actas informativas de hechos o solicitar el procedimiento de mediación o conciliación, para lograr un acuerdo que evite llevar a cabo un proceso judicial que sea largo y costoso, tengan conocimiento de los requisitos y costos que se desarrollan durante su trámite. El proceso de mediación y conciliación se basa en los principios: voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, equidad, legalidad, honestidad, la oralidad, gratuidad, y el consentimiento informado, donde a través del diálogo entre las partes, ambas busquen la mejor forma de solución; el Facilitador conoce ambas posturas de las partes e invita a llegar a un buen acuerdo buscando las herramientas necesarias a través de la comunicación, respetando principios, ideología, creencias, pero siempre encaminadas a un fin común.

El manual contiene objetivos, base legal, alcance, responsabilidades, políticas y como parte sustancial, el desarrollo de los procedimientos, incluyendo también diagramas de flujo, como instrumentos necesarios para que en la práctica se desarrollen y ejecuten los procedimientos administrativos aquí descritos, contribuyendo así a la efectividad del gobierno municipal, buscando generar un impacto en la calidad de los servicios públicos y a su vez satisfacción ciudadana.

II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Proporcionar los servicios que demanden los interesados, establecer los lineamientos para realizar las acciones necesarias de una manera ordenada, con el Facilitador del Juzgado Cívico de Calimaya, con el propósito fundamental de establecer una gestión gubernamental por resultados en la cual existan sistemas, estructuras y procedimientos de trabajo debidamente establecidos.

Bajo este esquema el presente manual servirá como un instrumento administrativo de apoyo, considerado como documento fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y control administrativo del Facilitador, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de las actividades que permitan la eficacia en el desarrollo de los procedimientos, a través de su sistematización e identificación de operaciones.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Considerando que el Facilitador del Juzgado Cívico se apoya en el Reglamento de Justicia Cívica para el Municipio de Calimaya, que es el documento en el cual se establece la estructura y organización interna del Juzgado Cívico, en consecuencia, la intención es enfocar bajo este manual la descripción e identificación de los procesos que se establecen en nuestra normatividad o bien que rigen la actividad cotidiana de cada área, delimitando las funciones y atribuciones por cada servidor público que integran la misma.

En el presente manual se integra la totalidad de procedimientos a desarrollar, con los siguientes elementos:

- I. Objetivo.** Se deben establecer los objetivos principales del procedimiento.
- II. Marco Jurídico.** Enuncia el ordenamiento jurídico, del cual se derivan las atribuciones que norman su funcionamiento.
- III. Políticas.** Identifica a los responsables de cada proceso y se normalizan las tareas rutinarias, participando los siguientes:
 - a) Interesado.
 - b) Área secretarial.
 - c) Facilitador.
 - d) Dirección de seguridad pública.

IV. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Por cada uno de los procedimientos identificados en el presente manual, se desarrollará su descripción, la cual contiene la serie de actividades y el orden en el que deben realizarse para alcanzar el objetivo que se persigue.

Se llevará a cabo el procedimiento, en el cual se desarrollarán los siguientes puntos:

OBJETIVO

En que consiste el procedimiento y su finalidad.

DESCRIPCIÓN

Se deben identificar y relacionar por cada procedimiento:

- El número consecutivo de cada paso.
- El área o servidor público encargado de desarrollar cada actividad.
- La actividad a desarrollar.

LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE DESARROLLAN SON LOS SIGUIENTES:

1. Atención a asuntos de mediación y conciliación.
2. Inscripción de actas informativas de hechos.
3. Asesorías jurídicas.

V. ATENCIÓN A ASUNTOS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

OBJETIVO

El Facilitador del Juzgado Cívico tiene como objetivo principal, prestar el servicio de los medios alternos de solución de conflictos mediante los principios rectores de: voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, equidad, legalidad, honestidad, la oralidad, gratuidad y el consentimiento informado, para lograr la satisfacción de los usuarios.

Lograr los acuerdos de mediación y conciliación privilegiando la buena fe, la ética profesional del servicio y el consentimiento informado de los usuarios de los medios alternos de solución de conflictos, permitiendo a las partes por, medio del diálogo y en un ambiente de cordialidad y de respeto, resolver sus conflictos de manera eficaz, gratuita, voluntaria y confidencial.

MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Justicia Cívica del Estado de México y su Municipios.
- Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz para el Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado.
- Bando Municipal del Municipio de Calimaya.
- Reglamento de Justicia Cívica del Municipio de Calimaya, Estado de México.

POLÍTICAS

- El procedimiento podrá iniciarse a petición de la parte interesada, o de su representante legal.
- El área secretarial recibe, escucha al ciudadano, identifica el servicio y lo canaliza con el Facilitador.
- El Facilitador al atender al interesado, solicita su identificación y analiza la procedencia de los métodos alternos de solución de controversias para determinar su viabilidad.
- El interesado proporcionara los datos necesarios para la ubicación del invitado.
- Cuando el interesado sea un menor de edad, invariablemente deberá estar acompañado de: padre, madre, alguno de sus abuelos o tutor.



- Una vez que se determina la viabilidad del asunto el área secretarial lo registra en el libro, para tal efecto, genera la invitación y agenda una sesión de mediación o conciliación según sea el caso, y lo pasa a firma del Facilitador.
- Si el día de la sesión no comparece el invitado, se genera una segunda invitación y así sucesivamente hasta agotar tres invitaciones.
- Cuando el invitado asiste, el Facilitador informa a los intervinientes sus derechos para resolver la controversia y les explica los mecanismos y reglas dentro de la sesión.
- Una vez que aceptan someterse a la mediación o conciliación, se inicia el procedimiento alternativo, los intervinientes comparten su percepción del conflicto, necesidades e intereses.
- El Facilitador clarifica e identifica los intereses de los intervinientes, a manera de dejar claro las pretensiones de cada uno.
- Cuando alguno de los intervinientes manifiesta su inconformidad con las propuestas se da por concluida la sesión.
- Si durante la primera sesión los intervinientes no se ponen de acuerdo, pero hay posibilidades de llegar a un acuerdo, se agenda una sesión subsecuente.
- Si el invitado no asiste y no justifica, se genera una constancia de no asistencia, para que el interesado acuda a otra instancia.
- En caso de que los interesados lleguen a un acuerdo o acepten la propuesta del Facilitador, se indica al área secretarial que elabore el convenio y/o acta de mutuo respeto que corresponda.
- El área secretarial procede a la elaboración del convenio o acta correspondiente.
- El Facilitador, revisa el contenido del convenio o acta, asegurándose de que es la voluntad de las partes, y lo entrega al secretario para que recabe firmas.
- El área secretarial archiva el expediente.
- Los interesados reciben el convenio o acta y se retiran.
- Las actas y los convenios deben ser firmados con tinta azul; para su validez deberán contener la firma del Facilitador; así como el sello oficial.
- La actuación del Facilitador, queda limitada a la jurisdicción del Municipio de Calimaya y solamente atenderá los asuntos que le soliciten.
- El trámite se dará por concluido si durante la sesión de mediación o conciliación los intervinientes muestran un carácter agresivo o irrespetuoso; si no asiste alguna de las partes; si alguna de las partes manifiesta su no sometimiento a los medios alternos de solución de controversias; si alguna de las partes no desea continuar con el procedimiento.

ALCANCE

Aplica a toda la población que pretenda solucionar algún conflicto a través de los métodos alternos de solución de controversias, dentro del Municipio de Calimaya.

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| TRÁMITE O SERVICIO | USUARIO |
|---|---|
| Acta de mediación-conciliación (convenio) | Tiene como objetivo inscribir los convenios que soliciten los usuarios en relación a conflictos surgidos por cuestiones familiares, vecinales, o sociales, cuando existen hechos, derechos, obligaciones, contratos o pretensiones que pueden ser susceptibles de reclamarse. |
| Acta de mediación-conciliación (acta de mutuo respeto) | Tiene como objetivo inscribir las actas de mutuo respeto que soliciten los habitantes del Municipio de Calimaya, con el objeto de resolver y evitar problemas presentes o futuros. |

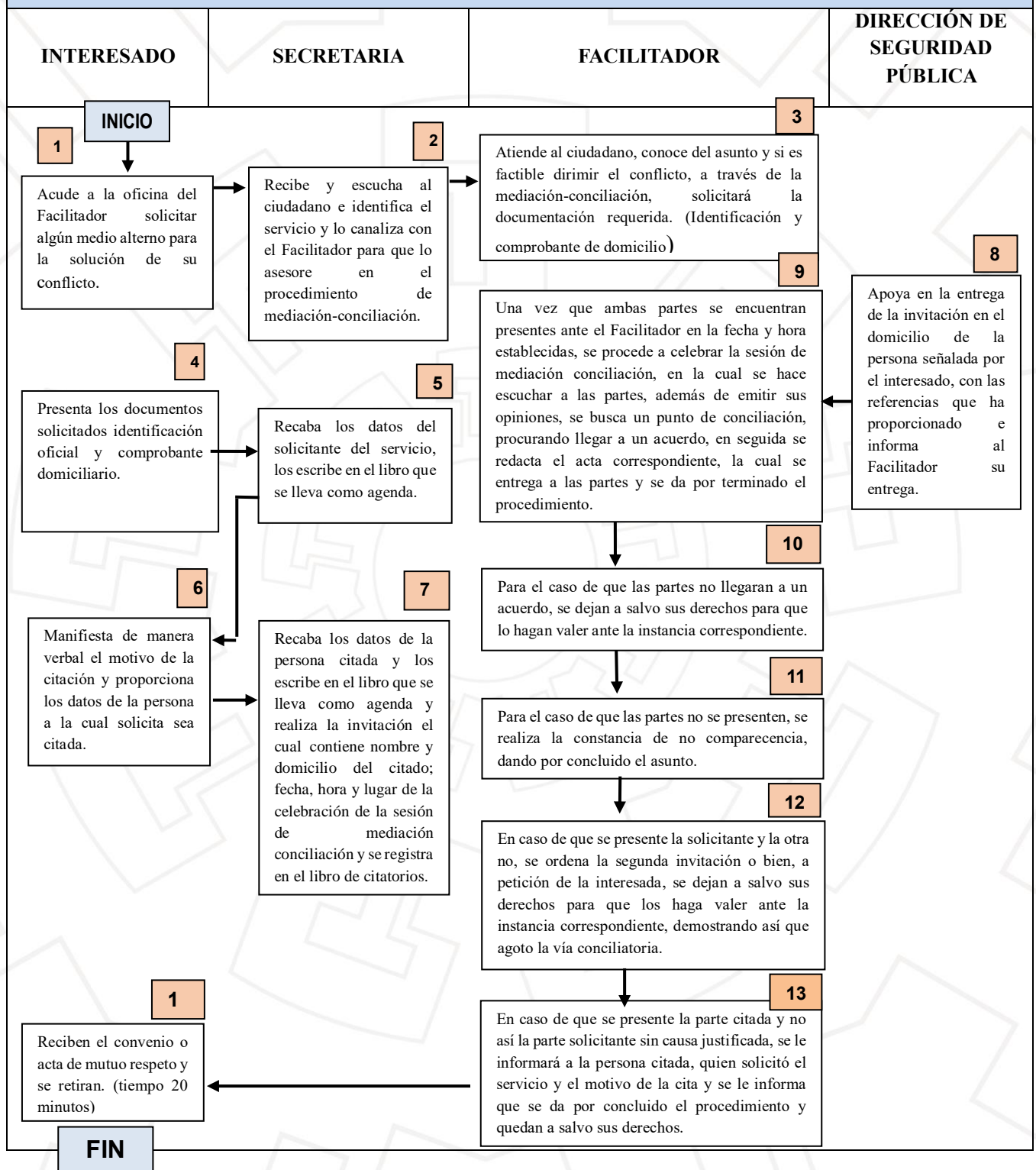
DESARROLLO

(ANEXO A DIAGRAMA DE FLUJO)

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | | ATENCIÓN A ASUNTOS DE MEDIACIÓN O CONCILIACIÓN |
|--------------------------|-------------------|--|
| No. | CARGO/ INTERESADO | ACTIVIDAD |
| 1 | Interesado | Acude a la oficina del Facilitador a solicitar algún medio alternativo para la solución de su conflicto. |
| 2 | Área secretarial | Recibe y escucha al ciudadano e identifica el servicio y lo canaliza con el Facilitador para que lo asesore en el procedimiento de mediación-conciliación. |
| 3 | Facilitador | Atiende al ciudadano, conoce del asunto y si es factible dirimir el conflicto, a través de la mediación-conciliación, solicitará la documentación requerida. (Identificación y comprobante de domicilio) |
| 4 | Ciudadano | Presenta los documentos solicitados (identificación y comprobante de domicilio) |
| 5 | Área secretarial | Recaba los datos del solicitante del servicio, los escribe en el libro que se lleva como agenda. |

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| 6 | Ciudadano | Manifiesta de manera verbal el motivo de la citación y proporciona los datos de la persona a la cual solicita sea citada. |
| 7 | Área secretarial | Recaba los datos de la persona citada y los escribe en el libro que se lleva como agenda y realiza la invitación la cual contiene nombre y domicilio del citado; fecha, hora y lugar de la celebración de la sesión de mediación conciliación y se registra en el libro de citatorios. |
| 8 | Dirección de seguridad pública | Apoya en la entrega de la invitación en el domicilio de la persona señalada por el interesado, con las referencias que ha proporcionado e informa al Facilitador su entrega. |
| 9 | Facilitador | Una vez que ambas partes se encuentran presentes ante el Facilitador en la fecha y hora establecidas, se procede a celebrar la sesión de mediación conciliación, en la cual se hacen escuchar a las partes, además de emitir sus opiniones, se busca un punto de conciliación, procurando llegar a un acuerdo, en seguida se llena el acta correspondiente la cual se entrega a las partes, se da por terminado el procedimiento. |
| 10 | Facilitador | Para el caso de que las partes no llegaran a un acuerdo, se dejan a salvo sus derechos para que lo hagan valer ante la instancia correspondiente. |
| 11 | Facilitador | Para el caso de que las partes no se presenten, se realiza la constancia de no comparecencia, dando por concluido el asunto. |
| 12 | Facilitador | En caso de que se presente la solicitante y la otra no, se ordena el segundo citatorio o bien, a petición de la interesada, se dejan a salvo sus derechos para que los haga valer ante la instancia correspondiente, demostrando así que agoto la vía conciliatoria. |
| 13 | Facilitador | En caso de que se presente la parte citada y no así la parte solicitante sin causa justificada, se le informará a la persona citada quien solicitó el servicio y el motivo de la cita, que se da por concluido el procedimiento y quedan a salvo sus derechos. |
| 14 | Interesado | Reciben el convenio o acta de mutuo respeto y se retiran. |
| Se da por concluido el procedimiento | | |

DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN A ASUNTOS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN



VI. INSCRIPCIÓN DE ACTAS INFORMATIVAS DE HECHOS

OBJETIVO

El Facilitador del Juzgado Cívico tiene como objetivo inscribir las actas informativas que se expiden a petición de los interesados, con motivo de hechos no constitutivos de delitos, que les sirvan como un antecedente de hechos de los cuales requieran dejar constancia, los cuales manifiestan previo apercibimiento y bajo protesta de decir verdad.

MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Libre y Soberano de Estado de México.
- Ley de Justicia Cívica del Estado de México y su Municipios.
- Bando Municipal del Municipio de Calimaya vigente
- Reglamento de Justicia Cívica para el Municipio de Calimaya, Estado de México.

POLÍTICAS

- La inscripción de actas de hechos podrá iniciarse a petición de la parte interesada o de su representante legal.
- Para la suscripción de este documento el interesado debe presentar su identificación oficial en original y una copia para archivo.
- Los representantes legales deben presentar poder notarial que los autorice para realizar este tipo de trámites.
- Solo se inscribirán actas sobre hechos no constitutivos de delitos y que no sean contrarios a derecho.
- El área secretarial elabora el acta correspondiente, narrada por el interesado, asignándole el número consecutivo que le corresponde y la registra en el libro de gobierno.
- El Facilitador revisa el contenido del acta, asegurándose de que es la voluntad del interesado, y lo entrega a la secretaria para que recabe firmas.
- El área secretarial archiva el expediente.
- Las actas deben ser firmadas con tinta azul; para su validez deberán contener la firma del Facilitador, así como el sello oficial.
- Cuando, por alguna circunstancia, el acta no sea firmada por alguna de las partes se dejará sin efectos.

ALCANCE

Aplica a toda la población que solicite el trámite.

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

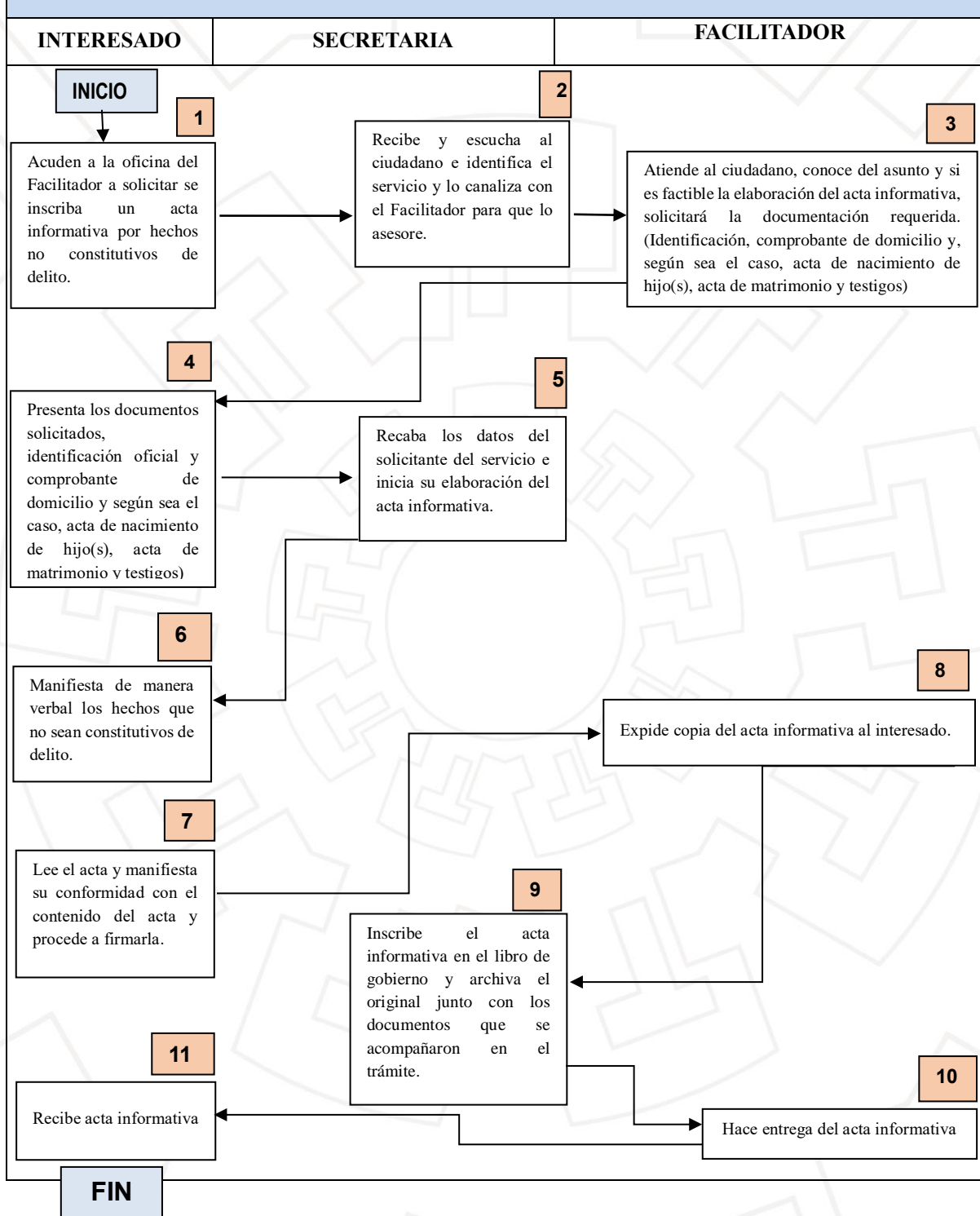
| TRÁMITE O SERVICIO | USUARIO |
|--|--|
| Acta Informativa de Abandono de Hogar (tiempo aproximado 20 minutos) | Aquel ciudadano que desea informar del abandono de hogar de su cónyuge. |
| Acta Informativa de Concubinato (tiempo aproximado 20 minutos) | Aquel ciudadano que desea informar que se encuentra conviviendo bajo la figura de concubinato. |
| Acta Informativa de Dependencia Económica. (tiempo aproximado 20 minutos) | Aquel ciudadano que desea exponer que depende de alguna afiliación, beca o pensión de un tercero. |
| Acta Informativa de Ingresos. (tiempo aproximado 20 minutos) | Aquel ciudadano que no tiene manera de comprobar sus ingresos mensuales y a sus dependientes económicos. |
| Acta Informativa de Modo Honesto de Vivir. (tiempo aproximado 20 minutos) | Aquel ciudadano que la requiere para cualquier trámite personal. |

DESARROLLO (ANEXO B DIAGRAMA DE FLUJO)

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | | ATENCIÓN A ASUNTOS DE MEDIACIÓN O CONCILIACIÓN |
|--------------------------|----------------------|--|
| No. | CARGO/ INTERESADO | ACTIVIDAD |
| 1 | Interesado | Acude ante el Facilitador a solicitar se inscriba un acta informativa por hechos no constitutivos de delito. |
| 2 | Área secretarial | Recibe y escucha al ciudadano e identifica el servicio y lo canaliza con el Facilitador para que lo asesore. |

| | | |
|---|-------------------------|---|
| 3 | Facilitador | Atiende al ciudadano, conoce del asunto y si es factible la elaboración del acta informativa, solicitará la documentación requerida. (identificación y comprobante de domicilio y, según sea el caso, acta de nacimiento de hijo(s), acta de matrimonio y testigos) |
| 4 | Ciudadano | Presenta los documentos solicitados (identificación y comprobante de domicilio y según sea el caso, acta de nacimiento de hijo(s), acta de matrimonio y testigos) |
| 5 | Área secretarial | Recaba los datos del solicitante del servicio e inicia su elaboración del acta informativa. |
| 6 | Ciudadano | Manifiesta de manera verbal los hechos que no sean constitutivos de delito. |
| 7 | Ciudadano | Lee el acta y manifiesta su conformidad con el contenido del acta y procede a firmarla. |
| 8 | Facilitador | Expide copia del acta informativa al interesado. |
| 9 | Área secretarial | Inscribe el acta informativa en el libro de gobierno y archiva el original junto con los documentos que se acompañaron en el trámite. |
| 10 | Facilitador | Hace entrega del acta informativa. |
| 11 | Interesado | Reciben el acta informativa. |
| Se da por concluido el procedimiento | | |

DIAGRAMA A DE FLUJO DE INSCRIPCIÓN DE ACTAS INFORMATIVAS DE HECHOS



VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

De igual forma se le solicitará los documentos convenientes, de acuerdo a lo necesitado, para demostrar y asentar lo manifestado por el interesado en relación a los hechos que describe, con copias simples para que sean anexadas al acta de referencia que se deja para os archivos con los que cuenta el Facilitador del Juzgado Cívico.

VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acta informativa: Narración de hechos que no son constitutivos de delito que da a conocer un ciudadano ante el Facilitador y que no son controversias del orden civil.

Acta de mutuo respeto: Dar por terminadas las diferencias que se suscitan entre vecinos, con el consentimiento de ellos, determinando los acuerdos por los cuales se comprometen a respetarse mutuamente.

Asesoría: Se concibe como un proceso en el que se da asistencia, apoyo mediante la sugerencia, ilustración u opinión con conocimiento especializado en la materia.

Conciliación: Es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado Facilitador.

Conflicto: Oposición o enfrentamiento entre personas.

Convenio: Es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.

Constancia: Es lo que hace constar un hecho o un acto de forma escrita.

Mediación: Es un proceso que busca otorgar un espacio de diálogo directo y participativo entre dos o más personas que tienen un problema. La idea es que conversen sobre el origen del conflicto, las consecuencias que se han derivado de él. Los interesados concurren a la realización de una o más sesiones, acompañadas por un mediador que facilita el dialogo donde todos buscan vías de solución del conflicto.

Medio alternativo de solución: Son aquellos procedimientos que buscan la solución de conflictos entre las partes ya sea de manera directa entre ellas o mediante la intervención de un tercero imparcial.

No Comparecencia: Es cuando alguna de las partes no se presenta voluntariamente ante el Facilitador para la solución de algún conflicto.

IX. HOJA DE ACTUALIZACIÓN.

| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|------------------------|---|
| OCTUBRE DE 2025 | Creación del Manual de Procedimientos del Facilitador del Juzgado Cívico de Calimaya, Estado de México. |

VALIDACIÓN

C. Omar Guillermo Sánchez Velázquez
Presidente Municipal Constitucional.

Elaboró

C. Omar Vargas Guadarrama
Facilitador del Juzgado Cívico.

C. Yazmín Jessica Alegría Alegría
Secretaria del Ayuntamiento.