

## DATOS GENERALES DE LA PRÁCTICA DE TRANSPARENCIA PROACTIVA

<b>Nombre de la práctica de Transparencia Proactiva</b>	Renovación integral del Micrositio del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa.			
<b>Nombre del Sujeto Obligado</b>	<b>Poder Judicial del Estado de México</b>			
<b>Tipo de Sujeto Obligado</b> ( <i>Poder Ejecutivo, Poder Legislativo, Poder Judicial, Organismo Autónomo, Partido Político, Sindicato, etc.</i> )	Poder Judicial			
<b>Área responsable de la práctica de Transparencia Proactiva</b>	Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa			
<b>Nombre del Titular de la Unidad de Transparencia</b>	<b>Lic. En. D. Pedro J. Isaac González</b>			
<b>¿La práctica ha sido reconocida previamente?</b>	<b>Sí</b>		<b>No</b>	<b>x</b>

### CARACTERÍSTICAS DE LA PRÁCTICA DE TRANSPARENCIA PROACTIVA:

**1. Señale el año en que surgió y si se encuentra vigente:**

La práctica surgió en 2019 y a la fecha se encuentra vigente.

**2. Explique el objetivo de dicha práctica:**

El objetivo de la práctica proactiva es difundir los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC) a través de la renovación integral del micrositio del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa, brindando a la ciudadanía información clara sobre otras vías de resolución de conflictos, mediante una plataforma digital accesible, incluyente y amigable para personas con discapacidad y hablantes de lenguas indígenas. Como parte de esta mejora, se integró una nueva sección dedicada a los Centros de Paz y

Diálogo, cuyo propósito es informar sobre la existencia, funcionamiento y beneficios de estos espacios comunitarios, los cuales fortalecen el acceso a la justicia de los pueblos originarios mediante mecanismos culturalmente pertinentes, accesibles y alternativos, promoviendo así una justicia más cercana, equitativa y respetuosa de la diversidad cultural.

**3. Indique qué es y cómo funciona ( Por ejemplo: es un Micrositio, pláticas que se llevaron a cabo en ..., etc):**

La práctica de transparencia proactiva consiste en poner a disposición de la ciudadanía, de forma clara, accesible y oportuna, información relevante sobre los servicios que brinda el Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa, a través de su micrositio oficial.

Esta práctica se refleja en la difusión de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC), mediante diversos apartados como el directorio de centros privados y públicos, el Centro Virtual de Mediación, Operam, estadística, y materiales informativos redactados con lenguaje claro, entre otros apartados.

Asimismo, la práctica incluye un apartado para la difusión de los Centros de Paz y Diálogo, en el mismo micrositio, con contenido dirigido particularmente a los pueblos originarios, estructurado de forma clara y accesible a través de diversos apartados como: antecedentes de los Centros de Paz y Diálogo, una sección “Conoce más” que explica el modelo y su pertinencia cultural, ubicación geográfica de los Centros, tarjetas informativas, comunicados oficiales e información de contacto, con el fin de garantizar una comunicación efectiva, incluyente y culturalmente pertinente.

Esta información se presenta de manera accesible mediante un banner en la página principal, generando en la sociedad una base de credibilidad institucional y fortaleciendo la confianza ciudadana, el tejido social, la rendición de cuentas y la transparencia.

**4. Describa los contenidos, temas o información publicados como parte de la práctica:**

En la página del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa fueron publicados los siguientes contenidos:

1. **Centro Virtual:** Apartado diseñado para brindar atención remota a las personas usuarias que ingresen al sitio y llevar sesiones virtuales de mediación.
2. **Quejas y sugerencias:** Espacio destinado a recibir comentarios dirigidos a Operam para mejorar la calidad del servicio.
3. **Encuestas de satisfacción:** Buzón para recabar la opinión de las personas usuarias sobre los servicios brindados.
4. **Noticias y proyectos:** Sección dedicada a la publicación de información relevante sobre actividades y desarrollos institucionales del Centro Estatal.
5. **Contador dinámico de visitas:** Indicador que muestra en tiempo real el número de personas que acceden al sitio web.
6. **Menú accesible:** Herramienta de navegación que incluye diversas opciones de lectura y visualización para adaptarse a las distintas necesidades de la población.
7. **Traducción de la Ley en lenguas indígenas:** Versión en los cinco idiomas originarios de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México.
8. **Convocatorias institucionales:** Publicación de las convocatorias emitidas por el Centro Estatal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa, para certificación y cursos.
9. **Banner para descargar constancias:** Listado de cursos, seminarios y capacitaciones para descargar constancias.
10. **Directorio de mediadores y conciliadores certificados:** Listado actualizado del personal certificado por el Centro Estatal.

11. **Alianza por la mediación:** Banner para el registro de personas abogadas que derivan asuntos al Centro Estatal de Mediación y reciben el nombre de aliados por la mediación.
12. **Directorios institucionales:** Incluye un directorio general de titulares de Direcciones y Unidades, así como un directorio regional que muestra geográficamente los Centros de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa.
13. **Documentos de interés:** Apartado que concentra leyes, códigos y normativas del ámbito internacional, nacional y estatal, útiles para el conocimiento público, así como el formato de apertura de expediente para solicitar iniciar el proceso de mediación en el Centro Estatal.
14. **Agenda estadística:** Sección con información estadística sobre el funcionamiento y resultados del Centro.
15. **Centros de Paz y Diálogo:** Se integró una nueva sección específica en el micrositio con los siguientes apartados:
  - **Antecedentes:** Contexto de creación de los Centros.
  - **Conoce más:** Explicación sobre el funcionamiento, beneficios, estructura y tipos de conflictos que se atienden.
  - **Ubicación geográfica:** Mapa interactivo con la localización de los Centros.
  - **Comunicados:** Publicaciones oficiales y novedades institucionales.
  - **Contactos:** Información de contacto y canales de comunicación con los Centros y responsables.

## 5. Describa el motivo por el que surgió:

La práctica surge de la necesidad de difundir e informar a la población sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC) que se implementan en el Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa, brindando orientación accesible a quienes enfrentan un conflicto, para que puedan conocer y acceder a estos procesos. De igual forma, responde a la necesidad de visibilizar y transparentar el funcionamiento de los Centros de Paz

y Diálogo, especialmente en contextos de pueblos originarios del Estado de México, promoviendo el acceso a la justicia de forma inclusiva, culturalmente pertinente y clara.

**6. Enuncie los beneficios generados a partir de su implementación:**

- Disminución de la asimetría de la información, al brindar a la sociedad acceso claro y directo a los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC).
- Mejora en la accesibilidad al micrositio, con ajustes razonables para personas con discapacidad y hablantes de lenguas indígenas.
- Promoción del acceso a la información pública sobre los MASC y sus beneficios.
- Difusión efectiva de los servicios comunitarios de mediación y diálogo a través de los Centros de Paz y Diálogo.
- Visibilización del trabajo de las y los operadores comunitarios de justicia.
- Fortalecimiento del acceso a la justicia desde una perspectiva intercultural, con enfoque en pueblos originarios.
- Impulso a la participación comunitaria en los mecanismos de solución de conflictos.
- Mayor transparencia y rendición de cuentas en el actuar del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa.

**7. Explica de qué manera la práctica cumple con los atributos de calidad de la información, publicados en los Lineamientos de Implementación y Evaluación de Transparencia Proactiva y que se refieren a:**

	Atributo de Calidad	Explicación
1	Accesible	Los datos están disponibles para el público en general mediante el acceso abierto al micrositio del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa.
2	Confiable	La información es creíble y fidedigna. Contiene elementos que permiten identificar su origen institucional y la fecha en que fue publicada o actualizada.



3	<b>Comprensible</b>	La información está redactada de forma clara, sencilla y en un lenguaje accesible, entendible para cualquier persona, sin tecnicismos innecesarios.
4	<b>Oportuna</b>	Se publica con el propósito de informar la existencia de los MASC y visibilizar el funcionamiento de los Centros de Paz y Diálogo.
5	<b>Veraz</b>	Los contenidos son generados y actualizados directamente por el Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa, garantizando su autenticidad.
6	<b>Congruente</b>	La información publicada guarda coherencia con otros datos y documentos oficiales emitidos por otras organizaciones.
7	<b>Completa</b>	La información disponible en el micrositio incluye todos los elementos necesarios para comprender integralmente la función del Centro Estatal, tales como los servicios que ofrece, los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC), directorios institucionales, normativa aplicable, convocatorias, estadísticas, así como la nueva sección de los Centros de Paz y Diálogo, todo ello presentado de manera accesible, incluyente y culturalmente pertinente.
8	<b>Actualizada</b>	El contenido de la sección se revisa y actualiza de forma periódica. Además, se incorporan nuevos materiales informativos conforme se generan.
9	<b>Verificable</b>	La veracidad de la información puede ser comprobada a través de fuentes institucionales, documentos oficiales y contacto directo con las áreas responsables.
10	<b>Datos Abiertos</b>	El micrositio contiene datos públicos en formatos



digitales accesibles, en cumplimiento con los Lineamientos.

**8. Indique de qué manera cumple con los objetivos su práctica:**

<b>Disminuir asimetrías de la información</b> Sí / No ¿por qué?	<b>Mejorar el acceso a trámites o servicios</b> Sí / No ¿por qué?	<b>Optimizar la toma de decisiones de autoridades, ciudadanos o de la población en general</b> Sí / No ¿por qué?	<b>Detonar la rendición de cuentas efectiva</b> Sí / No ¿por qué?
<b>Sí</b> Porque permite disminuir las asimetrías de la información al momento de difundir el trabajo y existencia de los Centros de Paz y Diálogo.	<b>Sí</b> Permite a personas usuarias, acceder a los servicios y a los MASC desde sus hogares o cualquier medio electrónico	<b>Sí</b> Porque las personas pueden conocer de manera clara y verificable qué servicios ofrece el Centro Estatal, dónde se encuentran estos Centros de Paz y Diálogo, su ubicación y los conflictos que atienden.	<b>Si</b> Proporciona resultados de procesos de certificación, fichas de inscripción, convocatorias, convenios, e información relevante.
<b>Observaciones:</b> (anote aquí cualquier información adicional que permita conocer el detalle del o los objetivos y su cumplimiento)			
La práctica de transparencia proactiva permite disminuir las asimetrías de la información al difundir y acercar a la población los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC), mediante la publicación en el micrositio oficial del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa de contenidos como los servicios que se ofrecen, convocatorias, noticias relevantes, normativa legal aplicable, el Centro Virtual, los directorios			



generales y regionales. Esta estrategia mejora el acceso a trámites y servicios, facilita la comprensión ciudadana sobre la operatividad de los MASC, y optimiza la toma de decisiones tanto de autoridades como de la población en general, al garantizar el acceso a información clara y oportuna. Además, busca promover un mayor conocimiento y acercamiento a la justicia alternativa. Asimismo, se identificó la necesidad de visibilizar los Centros de Paz y Diálogo, cuya difusión ha sido limitada, debido a que se trata de una iniciativa innovadora a nivel nacional y aún poco conocida, incluso dentro de las propias comunidades originarias, donde el acceso a la justicia enfrenta múltiples barreras. Por ello, la integración de esta información en el micrositio representa un paso fundamental para fortalecer la rendición de cuentas y garantizar el acceso efectivo a la justicia desde una perspectiva intercultural.

9. ¿La información que contiene la práctica se dirige a un sector específico de la sociedad o a un grupo de la población en situación de vulnerabilidad, por ejemplo: mujeres, estudiantes, migrantes, entre otros?	Sí	X	No	
En caso de que la respuesta sea afirmativa, indique a cuál sector se enfoca:				
En atención a la información publicada, la población objetivo son personas usuarias y personas en situación de vulnerabilidad que buscan acceder a los MASC, sin embargo, la población en general, estudiantes, académicos, mujeres, etc, pueden consultar la información publicada. Así como por lo que se pretende acercar y dar a conocer los MASC, al difundir y promocionar su acceso a través de la página oficial y otras redes sociales.				
Observaciones:				

10. ¿La sociedad —ya sea ciudadanos u organizaciones de la sociedad civil—	Sí	X	No	
--	----	---	----	--





participó en el diseño o planteamiento de la práctica?				
<b>En caso afirmativo, describa cómo participó la sociedad:</b>				
<p>A través del acercamiento que se tiene con la población que acude al Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa, así como los usuarios que son remitidos por parte de los órganos jurisdiccionales.</p> <p>No se omite mencionar que, también el Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa participó dentro del Compromiso Proactivo de Gobierno Abierto del Secretariado Técnico Local, lo que permitió que la Sociedad Civil Organizada colaborará de manera activa con la conformación de la información que se publica.</p>				
<b>Adjuntar y nombrar la evidencia o hipervínculo de la participación (pueden ser minutas o actas de trabajo, evidencias fotográficas, videos, etc.)</b>				
<ol style="list-style-type: none"><li>1. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=SUMnMxepAeo&amp;list=PLAQyTKf3zBOxBmc6e7HCz262NWAIrLnpO&amp;index=14">https://www.youtube.com/watch?v=SUMnMxepAeo&amp;list=PLAQyTKf3zBOxBmc6e7HCz262NWAIrLnpO&amp;index=14</a></li><li>2. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=MVkJbclLDhU&amp;list=PLAQyTKf3zBOxBmc6e7HCz262NWAIrLnpO&amp;index=15">https://www.youtube.com/watch?v=MVkJbclLDhU&amp;list=PLAQyTKf3zBOxBmc6e7HCz262NWAIrLnpO&amp;index=15</a></li><li>3. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=-e2o81TMLPQ&amp;list=PLAQyTKf3zBOxBmc6e7HCz262NWAIrLnpO&amp;index=17">https://www.youtube.com/watch?v=-e2o81TMLPQ&amp;list=PLAQyTKf3zBOxBmc6e7HCz262NWAIrLnpO&amp;index=17</a></li><li>4. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=HukGCqVZ6QQ&amp;list=PLAQyTKf3zBOxBmc6e7HCz262NWAIrLnpO&amp;index=18">https://www.youtube.com/watch?v=HukGCqVZ6QQ&amp;list=PLAQyTKf3zBOxBmc6e7HCz262NWAIrLnpO&amp;index=18</a></li><li>5. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=RVG3ZpxJIXO&amp;list=PLAQyTKf3zBOxBmc6e7HCz262NWAIrLnpO&amp;index=19">https://www.youtube.com/watch?v=RVG3ZpxJIXO&amp;list=PLAQyTKf3zBOxBmc6e7HCz262NWAIrLnpO&amp;index=19</a></li><li>6. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=qrh5n7Ork4&amp;list=PLAQyTKf3zBOxBmc6e7HCz262NWAIrLnpO&amp;index=20">https://www.youtube.com/watch?v=qrh5n7Ork4&amp;list=PLAQyTKf3zBOxBmc6e7HCz262NWAIrLnpO&amp;index=20</a></li><li>7. <a href="https://www.infoem.org.mx/es/contenido/noticias/resultados-de-compromisos-proactivos-%C3%BAtiles-para-replicar-mecanismos-de-gobierno">https://www.infoem.org.mx/es/contenido/noticias/resultados-de-compromisos-proactivos-%C3%BAtiles-para-replicar-mecanismos-de-gobierno</a></li><li>8. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=o52pPZeb2dw">https://www.youtube.com/watch?v=o52pPZeb2dw</a></li></ol>				



**Observaciones:**

<b>11. ¿La información de la práctica busca atender una necesidad o una demanda específica de información de la población?</b>	<b>Sí</b>	<b>X</b>	<b>No</b>	
--	-----------	----------	-----------	--

**En caso afirmativo, indique qué demanda o necesidad atiende:**

La práctica proactiva responde a la necesidad de la sociedad de contar con mecanismos eficaces, accesibles y confiables para la resolución de controversias cotidianas, por lo que resulta fundamental informar y orientar a la ciudadanía sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC), a través de medios digitales como el micrositio institucional, redes sociales y dispositivos electrónicos. Al brindar información clara sobre estos procesos, se promueve que las personas justiciables opten por esta vía para resolver sus conflictos de manera pacífica. Además, la sección de los Centros de Paz y Diálogo, atienden una necesidad específica de los pueblos originarios del Estado de México, quienes enfrentan barreras estructurales como la distancia geográfica, los costos económicos, las dificultades lingüísticas, los estereotipos y la rigidez de los procesos judiciales formales. Ante este contexto, se vuelve prioritario visibilizar mecanismos culturalmente pertinentes como los Centros de Paz y Diálogo, que ofrecen una justicia cercana, comprensible y basada en el diálogo comunitario.

El micrositio busca responder a esta demanda informativa, garantizando el derecho de todas las personas, especialmente de aquellas en situación de vulnerabilidad, a una justicia alternativa, inclusiva y respetuosa de su identidad cultural.

**Observaciones**

**12. Indique la o las fuentes de información utilizadas para el desarrollo de la práctica:**



Información previamente generada no disponible para consulta pública.	Información disponible para consulta pública en la página de internet del Sujeto Obligado o en otro medio.	Conjunto de datos o información no procesados (estructurados y susceptibles de vincularse entre sí).
	X	
<b>Enlista las fuentes utilizadas y como fueron aprovechadas:</b>		
<p>Las fuentes de información que fueron utilizadas para el desarrollo de la práctica son publicadas en la página oficial del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Documentación la cual contiene el bagaje jurídico a Nivel Internacional, Nacional y Estatal, mismos que fueron aprovechados para que los usuarios que ingresen al sitio web y puedan consultar a fin de tener más a la mano esta información, en relación al fundamento jurídico de los MASC.</li><li>• Un menú accesible, que es aprovechado para las personas que cuenten con alguna discapacidad y quieran navegar en nuestro sitio web para facilitar de una mejor manera la búsqueda de información.</li><li>•</li></ul> <p>El apartado de comentario y sugerencias, son aprovechados para conocer la opinión o sugerencia que tienen los usuarios sobre nuestro sitio web y van a ser aprovechadas para la mejora de la página.</p>		
<b>Observaciones:</b>		

13. ¿Se tomaron en cuenta las características de la población objetivo de la práctica, para definir el	Sí	X	No	
--	----	---	----	--



o los medios de difusión de la información?				
<b>En caso afirmativo, mencione como se ha difundido su información generada y que medios de comunicación se utilizaron ( trípticos, volantes, radio, televisión, perifoneo, redes sociales, etc):</b>				
<p>Las fuentes de información que fueron utilizadas para el desarrollo de la práctica, son publicadas en el micrositio del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa, siendo las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Un menú accesible e inclusivo, que es aprovechado para las personas que cuenten con alguna discapacidad y quieran navegar en nuestro sitio web, para facilitar una mejor búsqueda de la información.</li><li>- El apartado de comentarios y sugerencias, son aprovechados para conocer la opinión o sugerencia que tienen las y los usuarios sobre nuestro sitio web y son aprovechadas para la mejora continua de nuestro micrositio.</li><li>- Información accesible comprensible e inclusiva, con un lenguaje claro que evita tecnicismos y utiliza expresiones comprensibles para el público.</li></ul>				
<b>Observaciones:</b>				

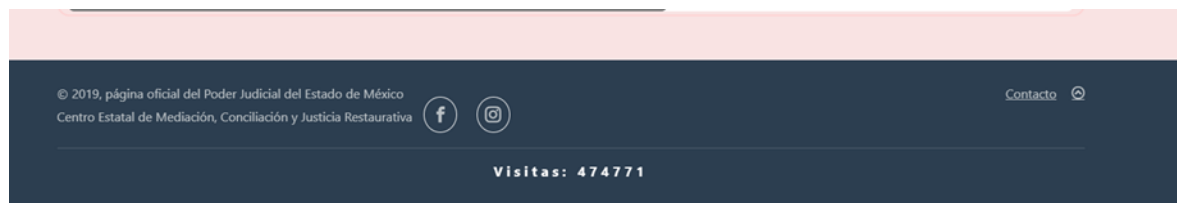
14. Para comprender la información que se difunde en el marco de la práctica ¿es necesario contar con conocimientos técnicos sobre algún tema?	Sí		No	X
<b>En caso afirmativo indique por qué:</b>				
<b>Observaciones:</b>				

15. ¿La práctica cuenta con mecanismos de participación ciudadana, por ejemplo, encuestas de satisfacción, grupos focales, consultas a ciudadanos, entrevistas, entre otros?	Sí	X	No	
En caso afirmativo, explique el funcionamiento y uso de los mecanismos de participación (encuesta de satisfacción) utilizados:				
En el micrositio del Centro de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa se implementó un apartado donde aparece una encuesta de satisfacción para que el usuario que ha ingresado conteste cuál fue su experiencia al navegar por nuestro micro sitio web, a fin de que nos permita mejorar constantemente la experiencia de nuestros usuarios y atender sus necesidades para que tengan una mejor experiencia a la hora de navegación en nuestro sitio web.				
Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma:				
<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1MiY9SOxxuEvvgCKQFPPpmvJY889Z9it?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1MiY9SOxxuEvvgCKQFPPpmvJY889Z9it?usp=sharing</a>				
Observaciones:				

16. ¿La práctica cuenta con algún registro del número de consultas realizadas a la información difundida? (por ejemplo: número de visitas al sitio de la práctica, número de usuarios atendidos, entre otros mecanismos).	Sí	X	No	
En caso afirmativo, describa el cumplimiento y uso que se le da al número de consultas (contador de visitas) realizadas de la práctica:				

En el micrositio del Centro de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa aparado se implementó un contabilizador de visitas al sitio web, el uso que se les da es para saber cuántas personas están interesadas en nuestros procesos y en nuestro sitio web.

**Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma:**



<https://centromediacion.pjedomex.gob.mx/conciliacion/vista/index.php>

**Observaciones:**

**17. Listado de soportes documentales —y en su caso hipervínculos— que se adjuntan sobre la práctica:**

<https://drive.google.com/drive/folders/1MiY9SOxxuEvvvgCKQFPPpmvJY889Z9it?usp=sharing>

**18. En caso de ser una práctica que se presente por segunda ocasión, describa la innovación con la que cuenta para este ejercicio.**

La difusión de los Centros de Paz y Diálogo, a través de una sección en el micrositio del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa, con apartados de contenido para ofrecer al público sobre la existencia y los servicios de los Centros de Paz y Diálogo a los pueblos

originarios. Cada apartado ofrece información estructurada de forma clara y comprensible, organizada en apartados como:

- Antecedentes de los Centros de Paz y Diálogo
- “Conoce más” (explicación sobre el modelo y su pertinencia cultural)
- Ubicación geográfica de los Centros de Paz y Diálogo
- Tarjetas informativas
- Comunicados oficiales
- Información de contacto

**Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma:**



<https://centromediacion.pjedomex.gob.mx/conciliacion/vista/index.php>