



## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:	SERVICIO:	X
Asesoría Jurídica, información y orientación en materia de Mediación y Conciliación.				
DESCRIPCIÓN:		Código de la Cédula	TLAL/SA/24	
Es la atención presencial con Asesoría Jurídica respecto a la solución de conflictos familiares, vecinales y comunitarios que presente el solicitante, mediante la cual se le informa y orienta respecto a las posibles soluciones, privilegiando los mecanismos alternativos de solución de controversias, en especial la mediación y conciliación.				
FUNDAMENTO LEGAL:	Artículo 10 de la Ley de Mediación, Conciliación y promoción de la Paz Social para el Estado de México; Artículos 3, 7 y 8 de la Ley de Justicia Cotidiana del Estado de México; Artículos 50, 56 y 57 fracción III del Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México; Artículos 84 fracción II y VI y 93 fracciones I y II del Reglamento de Justicia Cívica de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.			
DOCUMENTO A OBTENER:	No aplica		VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	No aplica
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	SI	NO X	DIRECCIÓN WEB	No aplica
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:	Cuando la persona solicitante requiera información sobre las posibles opciones para solucionar algún conflicto familiar, vecinal o comunitario. Cuando considera que los mecanismos alternativos de solución de conflictos, como la mediación y conciliación, constituyen una opción favorable que debe tomar en cuenta.			
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTA SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	No aplica			
REQUISITOS:	ORIGINAL anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO:	
<b>PERSONAS FÍSICAS</b>				
La o el usuario acude a las oficinas del Centro de Mediación y solicita el servicio para lo cual deberá exhibir:			Artículo 7 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.	
1. Identificación oficial vigente de la o el solicitante.	Si	0	Artículo 2.5 Bis del Código Civil del Estado de México.	
<b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>				
No aplica	N/A	N/A	No aplica	
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>				
No aplica	N/A	N/A	No aplica	
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO	1. Las o los solicitantes deberán acudir personalmente al Centro Público Municipal de Mediación, Zona Poniente, Zona Oriente o a la Unidad Móvil de Mediación e informan el servicio que solicita; 2. Exhibe identificación oficial vigente y, en su caso, espera su turno. 3. Personal del Departamento de Facilitadores atiende a la persona solicitante y escucha el problema o conflicto planteado 4. Recibe la asesoría jurídica correspondiente. 5. Es informado de las posibles soluciones, orientándolo acerca de la instancia a la que podría concurrir, dando prioridad a los procedimientos alternativos, como la mediación y conciliación. 6. Una vez que el solicitante considera que la asesoría es suficiente o que conoce la instancia ante la cual podrá acudir, se da por concluida.			





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	30 minutos							
COSTO	Gratuito		Fundamento Jurídico: No aplica					
FORMA DE PAGO	EFFECTIVO	N/A	TARJETA DE CRÉDITO	N/A	TARJETA DE DÉBITO	N/A	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	N/A
DONDE PODRÁ PAGARSE	No aplica							
OTRAS ALTERNATIVAS	No aplica							
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	<p>La asesoría concluye cuando el solicitante considera satisfecho su requerimiento de información; o bien, cuando se le indica las alternativas para la solución del conflicto presentado.</p> <p>Derivado de la asesoría jurídica, información y orientación, se determina si el conflicto presentado es susceptible de ser atendido en un procedimiento de mediación y conciliación, o requiere otras instancias para su atención.</p> <p>De ser mediable el conflicto, se le informa al solicitante para que decida si procede o no a continuar con dicho procedimiento.</p> <p>De no ser mediable, se le presentan propuestas de solución, para que tome la decisión que le parezca pertinente.</p>							
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA	No aplica.							

DEPENDENCIA U ORGANISMO				UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE			
Secretaría del Ayuntamiento				Área de Mediación y Conciliación			
TITULAR DE LA DEPENDENCIA		Mtro. Miguel Ángel Bravo Suberville					
DOMICILIO:	CALLE:	Plaza Dr. Gustavo Baz Prada			NO. INT. Y EXT.:	S/N	
COLONIA:	Tlalnepantla Centro			MUNICIPIO:	Tlalnepantla de Baz		
C.P.:	54000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		De Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 horas			
CADA:	TELEFONOS	EXTS.	FAX	CORREO ELECTRÓNICO			
55	55-53-66-38-00	3857 3858	N/A	<a href="mailto:miguel.bravo@tlalnepantla.gob.mx">miguel.bravo@tlalnepantla.gob.mx</a>			
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO							
OFICINA:		Centro Público Municipal de Mediación y Conciliación Zona Poniente					
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:		C. Joan Manuel Pacheco Peredo					
DOMICILIO:	CALLE:	Riva Palacios esquina Avenida Presidente Juárez			NO. INT. Y EXT.:	S/N	
COLONIA:	Tlalnepantla Centro			MUNICIPIO:	Tlalnepantla de Baz		
C.P.:	54000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		9:00 a 18:00 horas, De lunes a viernes.			
CADA:	TELEFONOS	EXTS.	FAX	CORREO ELECTRÓNICO			
55	5565 3224	N/A	N/A	<a href="mailto:joan.pacheco@tlalnepantla.gob.mx">joan.pacheco@tlalnepantla.gob.mx</a>			
FORMATO(S) DESCARGABLES		N/A					
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO							
OFICINA:		Centro Público Municipal de Mediación y Conciliación Zona Oriente, al interior del Centro Integral de Seguridad Pública y Justicia Cívica Zona Oriente (C4).					
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:		C. Joan Manuel Pacheco Peredo					
DOMICILIO:	CALLE:	Antiguo Camino a San José			NO. INT. Y EXT.:	S/N	
COLONIA:	Fraccionamiento Industrial La Presa			MUNICIPIO:	Tlalnepantla de Baz		
C.P.:	54187	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.			





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



ESTADO DE  
MÉXICO  
¡El poder de servir!

Tlalnepantla  
nuestra ciudad  
2025-2027

LADA:	TELÉFONOS:	EXTS:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
55	5366 3800	5418	N/A	joan.pacheco@tlalnepantla.gob.mx
FORMATO(S) DESCARGABLES		N/A		
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO				
OFICINA:	Unidad Móvil de Mediación			
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:	C. Joan Manuel Pacheco Peredo			
DOMICILIO:	CALLE:	La Unidad Móvil de Mediación no cuenta con un domicilio fijo. Su servicio se brinda en los lugares previamente programados y dados a conocer mediante la página web oficial del ayuntamiento, redes sociales del Ayuntamiento y de la Secretaría del Ayuntamiento, así como comunicación con los Consejos de Participación Ciudadana de las comunidades del municipio.		NO. INT. Y EXT.:
				N/A
COLONIA:	N/A	MUNICIPIO:	Tlalnepantla de Baz	
C.P.:	N/A	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	10:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes.	
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
55	5565 3224	N/A	N/A	joan.pacheco@tlalnepantla.gob.mx
FORMATO(S) DESCARGABLES		N/A		
INFORMACIÓN ADICIONAL				
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿Me pueden asesorar porque tengo problemas con mi vecino debido al ruido excesivo que provoca, en diferentes horarios, lo cual ha generado falta de respeto y malos tratos?			
RESPUESTA:	Se brinda asesoría Jurídica, se plantean alternativas para generar una sana convivencia y, cuando es procedente y está de acuerdo el solicitante, se propone iniciar el procedimiento de Mediación, a fin de alcanzar acuerdos y generar convenios que beneficien a ambas partes en el conflicto.			
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Pueden asesorarme respecto a un problema que me afecta, pues junto a mi casa se ubica un negocio que genera problemas a todos los vecinos, ocupa la calle como estacionamiento, cuando llegan sus proveedores bloquean la calle y sus clientes escandalizan a todas horas, además de generar problemas de basura, qué puedo hacer al respecto?			
RESPUESTA:	A través del servicio de asesoría jurídica se pueden plantear soluciones, indicando las instancias a las que puede recurrir pero sobre todo ofreciendo alternativas donde se privilegie el diálogo para lograr un mutuo respeto y ambas partes puedan resultar beneficiadas dentro del marco de la legalidad.			
PREGUNTA FRECUENTE 3:	Tengo problemas con mi pareja y nos vamos a separar ¿Me pueden asesorar?, por lo que requiero saber sobre cómo llegar a acuerdos respecto a la custodia de los hijos y la pensión alimenticia.			
RESPUESTA:	Se brinda asesoría jurídica respecto a pensión alimenticia, régimen de visitas, guarda y custodia. De ser conducente y estar de acuerdo las partes, se propone iniciar un procedimiento de mediación que puede llevarse a cabo en los mismos Centros Municipales de Mediación o se le informa de cómo llevar a cabo el procedimiento de manera judicial.			
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS				
Procedimiento de Mediación y Conciliación				

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
C. Joan Manuel Pacheco Peredo Titular del Área de Mediación y Conciliación	Mtro. Miguel Ángel Bravo Suberville Secretario del Ayuntamiento 2025-2027	14/11/2025.