



# **CENCOLAB**

**CENTRO DE  
CONCILIACIÓN LABORAL**

## **MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO PARA EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL**

# Contenido

VISIÓN .....	3
MISIÓN.....	3
ANTECEDENTES HISTÓRICOS .....	4
INTRODUCCIÓN .....	5
PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL .....	6
SOLICITUD DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL .....	6
COMPETENCIA.....	7
EXCEPCIONES.....	7
NOTIFICACIONES.....	7
AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL .....	8
CONVENIO DE CONCILIACIÓN .....	10
PRESCRIPCIÓN.....	10
DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL.....	10
OBLIGACIONES Y FACULTADES DE LOS CONCILIADORES .....	10
DIAGRAMA DE ACCIÓN .....	14

## **VISIÓN**

Constituirse, en el nuevo modelo de justicia laboral, en un órgano vigilante del seguimiento y cumplimiento de los procesos laborales individuales y colectivos con un rol clave en la resolución de conflictos laborales del orden estatal.

## **MISIÓN**

Ofrecer el servicio público y ágil de conciliación cuando existan conflictos individuales o colectivos de carácter estatal, formulando propuestas de contenido y alcances de arreglo, planteando opciones de solución justas y equitativas, proporcionales y adecuada para dar por terminada la controversia.

## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Mediante Decreto 124 publicado en el Periódico Oficial del Estado de Campeche el día 6 de abril de 2020, se expidió la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Campeche. En el artículo 3 del mismo, se estableció que el organismo descentralizado, denominado Centro de Conciliación Laboral, identificado por su acrónimo “CENCOLAB”, se encuentra sectorizado a la Secretaría de Trabajo y Previsión Social de la Administración Pública del Estado de Campeche.

Con fecha 19 de octubre de 2020 se publica el Reglamento Interior del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Campeche; el cual establece en su artículo 1: El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Campeche identificado con el acrónimo “CENCOLAB”, es un organismo descentralizado de la Administración Pública Estatal, especializado e imparcial, con personalidad jurídica y patrimonio propio, dotado de plena autonomía técnica, operativa, presupuestaria, de decisión y de gestión, en los términos de lo dispuesto en el artículo 76 Ter de la Constitución Política del Estado de Campeche y en la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Campeche, cuyo objeto es ofrecer el servicio público de conciliación laboral para la resolución de los conflictos entre las y los trabajadores y empleadores en asuntos del orden local, procurando el equilibrio entre los factores de la producción y ofreciendo a éstos una instancia eficaz y expedita para ello. Este organismo se encuentra sectorizado a la Centro de Conciliación Laboral del Estado de Campeche de la Administración Pública del Estado de Campeche.

El 12 de noviembre de 2020 la LXIII Legislatura del Congreso del Estado de Campeche mediante decreto 162 publicado en el Periódico Oficial del Estado de Campeche, emite la declaratoria por la cual entra en funciones el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Campeche (CENCOLAB) el 18 de noviembre de 2020 para el inicio del nuevo Sistema de Justicia Laboral en la Entidad.

## INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como objetivo determinar las bases, criterios y condiciones que deberán observar y aplicar los conciliadores y el personal adscrito al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Campeche, al realizar el Procedimiento de Conciliación Prejudicial, de conformidad con el Título Trece Bis, Capítulo I del Procedimiento de Conciliación Prejudicial de la Ley Federal del Trabajo, establecido como principal mecanismo para la solución de los conflictos laborales.

Para efectos del presente manual, se entenderá por:

- **Audiencia:** La Audiencia de Conciliación Prejudicial.
- **Boletín:** El boletín electrónico del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Campeche.
- **Buzón:** El medio electrónico creado para cada una de las personas interesadas, es decir, trabajador o patrón, a través del cual el Centro les notificará lo referente al procedimiento de conciliación prejudicial.
- **Centro:** El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Campeche.
- **Centro competente:** La instancia conciliatoria que conoce del asunto, atendiendo a la rama industrial y de servicio.
- **Citatorio:** El documento personal a través del cual se solicita la comparecencia de alguno de los intervinientes en el procedimiento de conciliación prejudicial, es decir, trabajador (a) o patrón.
- **Conciliación Prejudicial:** Mecanismo Alternativo mediante el cual las personas involucradas en un conflicto laboral, en libre ejercicio de su autonomía, proponen, asistidos por un conciliador, opciones de solución a la controversia en que se encuentran, pudiendo recibir y aceptar, sobre la base de criterios objetivos, alternativas de soluciones diversas.
- **Convenio:** Acuerdo celebrado entre las partes.
- **Constancia de No Conciliación:** Al documento de no arreglo entre las partes.
- **Constitución:** Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- **CURP:** Clave Única de Registro de Población.
- **Lenguaje claro:** El uso correcto del vocabulario que permite la comprensión del mensaje a través del diálogo pausado, horizontal, sincero, sin rebuscamientos, fundado y motivado.
- **Lenguaje incluyente:** Toda expresión verbal, escrita, corporal que utiliza vocabulario neutro, con la finalidad de evitar discriminación o clasificación debido a género, sexo, raza, religión, origen étnico y condición social.
- **Lenguaje sencillo:** Toda expresión que abandona el uso de tecnicismos y utiliza palabras de fácil comprensión por parte del personal adscrito al Centro, al dirigirse a las personas interesadas, con la finalidad de establecer confianza y certeza durante el procedimiento de conciliación.
- **Ley:** La Ley Federal del Trabajo.
- **Patrón:** La persona física o moral que utiliza los servicios de una o varias personas trabajadoras.
- **Partes:** El trabajador (a), patrón y/o representante legal.

- **Citado:** Los trabajadores (as) y patrones a quienes se les solicita comparezcan al procedimiento de conciliación prejudicial.
- **Conciliador:** Persona responsable de llevar a cabo el procedimiento de conciliación.
- **Interesado (a):** Las y los trabajadores, patrones y representantes legales, que solicitan los servicios de conciliación.
- **Notificador:** La persona responsable de notificar a las partes.
- **Solicitante:** Las y los trabajadores, patrones y representantes legales, que solicitan al Centro los servicios de asesoría, orientación y conciliación.
- **Trabajador (a):** La persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.
- **Procuraduría:** Procuraduría Estatal de la Defensa del Trabajo.
- **RFC:** Registro Federal de Contribuyentes.
- **Trabajo Digno:** Es aquel que sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral, significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afecten sus vidas, igualdad de oportunidades, protección de los derechos humanos y garantizar la igualdad de género.

La conciliación prejudicial que ha de brindarse a la persona interesada es un mecanismo para la solución de los conflictos dentro del nuevo sistema de justicia laboral, el cual debe responder a los principios de legalidad, imparcialidad, calidad, objetividad, certeza, equidad, publicidad y transparencia.

## **PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL**

### **SOLICITUD DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL**

La conciliación prejudicial inicia con la solicitud de conciliación, la cual podrá realizarse por vía electrónica, por comparecencia personal de los interesados, o en su caso, por escrito debidamente firmado, y debe contener, de conformidad con el artículo 684-C de la Ley, los siguientes datos:

- Nombre, CURP, identificación oficial del solicitante y domicilio dentro del lugar de residencia de la Oficina sede del Centro a la que acuda, para recibir notificaciones en el procedimiento de conciliación prejudicial, Se consideran identificaciones oficiales los siguientes documentos:
  - a) Credencial para votar vigente, expedida por el Instituto Nacional Electoral, antes Instituto Federal Electoral;
  - b) Cédula Profesional vigente con fotografía, expedida por la Secretaría de Educación Pública;
  - c) Pasaporte vigente, emitido por la Secretaría de Relaciones Exteriores;
  - d) Cartilla del Servicio Militar Nacional, expedida por la Secretaría de la Defensa Nacional;
  - e) Tratándose de extranjeros el documento migratorio vigente que corresponda, emitido por la autoridad competente; y
  - f) Certificado de Matricula Consular, expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores o, en su caso, por la Oficina Consular de la circunscripción donde se encuentre el connacional.

- Nombre de la persona o empresa a quien se citará para la conciliación prejudicial;
- Domicilio en el cual ha de notificarse a la persona o empresa a quien se citará.

Si el solicitante es el trabajador (a) e ignora el nombre de su patrón o empresa de la cual se solicita la conciliación, bastará con señalar el domicilio donde prestó sus servicios, y;

- Objeto de la cita a la contraparte.

La persona conciliadora, debe verificar que la solicitud esté firmada por el interesado y/o representante legal, en el caso de este último, previa certeza de que cuenta con las facultades suficientes para intervenir en este procedimiento, a la cual se le agregará copia simple de la identificación oficial, que señala líneas arriba.

Las solicitudes de conciliación prejudicial deben registrarse en el Sistema, a las cuales se les asignará un número de identificación único, mientras que a la persona interesada se le proporcionará un buzón electrónico.

La persona conciliadora debe cerciorarse que las partes acrediten su personalidad, en caso de que las solicitudes de conciliación se presenten por personas morales, conforme al artículo 692 fracciones I, II y III de la Ley.

En el citatorio a la persona interesada se le comunicará la sala de conciliación que le asignó el sistema por turno, señalando la fecha y hora para la celebración de la audiencia de conciliación, misma que deberá realizarse dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud.

#### **COMPETENCIA**

Conforme al artículo 527 de la Ley, la persona conciliadora debe analizar la competencia del Centro para la procedencia de la solicitud de conciliación prejudicial, en caso de no ser competente, debe remitir la solicitud al Centro de Conciliación o autoridad competente vía electrónica dentro de las veinticuatro horas siguientes de recibida la solicitud, lo cual deberá notificar al solicitante, para que acuda ante el centro competente a continuar con el procedimiento.

En los casos en que la persona interesada realice la solicitud de manera presencial, el acuerdo de incompetencia se les deberá notificar al momento de la presentación de ésta.

#### **EXCEPCIONES**

Si del análisis de la solicitud se actualiza alguna de las excepciones previstas en el artículo 685 Ter de la Ley, la persona conciliadora deberá hacer del conocimiento a la persona interesada que no se encuentra obligada a agotar el procedimiento de conciliación prejudicial.

#### **NOTIFICACIONES**

El conciliador emitirá el citatorio para la audiencia de conciliación, el cual deberá de ser notificado al citado con un mínimo de cinco días hábiles previos a la celebración de la audiencia.

El solicitante, si así conviene a sus intereses, podrá auxiliar al Centro para llevar a cabo la notificación de la audiencia de conciliación prejudicial a la persona o empresa que se citará, realizando ella misma la entrega del citatorio.

El solicitante podrá requerir al Centro fijar la audiencia de conciliación dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, para lo cual se le proporcionará el citatorio a la audiencia con el fin de que el solicitante se haga cargo de entregarlo directamente a la persona o personas citadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 684-E párrafo

segundo de la Ley, debiendo devolver el Acuse correspondiente al conciliador.

Las notificaciones para el patrón deberán de realizarse personalmente al menos con cinco días hábiles de anticipación a la audiencia, debiéndose hacer del conocimiento el apercibimiento que hace el artículo 684-E fracción IV de la Ley, que en caso de no comparecer por sí o por conducto de su representante legal, o por medio de apoderado con facultades suficientes, se le impondrá una multa de 50 y 100 veces la Unidad de Medida y Actualización, y se le tendrá por inconforme con todo arreglo conciliatorio.

En los casos en que la solicitud de conciliación la presenten personalmente ambas partes, el conciliador deberá notificar de manera inmediata la fecha y hora de la audiencia de conciliación a los interesados, la cual deberá celebrarse dentro de un plazo máximo de cinco días hábiles a partir de la fecha de la solicitud, sin menoscabo de que la misma pueda celebrarse en el momento mismo de la presentación de la solicitud.

Si únicamente se presenta el solicitante a la audiencia y el citatorio fue entregado por el solicitante mismo, se señalará fecha y hora para que dentro de los siguientes quince días hábiles se lleve a cabo la celebración de la audiencia, por lo que el conciliador deberá realizar lo siguiente:

- a) Geolocalizar el domicilio de la parte citada con auxilio del solicitante;
- b) En caso de no ser geolocalizado se fijará una cita para que se realice la citación acompañada del solicitante.

En aquellos casos en que el notificador, no logre notificar al trabajador (a) o empresa a citar, el conciliador dará por terminada la instancia y emitirá la constancia de haber agotado la etapa de conciliación prejudicial obligatoria, dejando a salvo los derechos del solicitante de la conciliación para promover juicio ante el Tribunal competente.

El conciliador deberá revisar previamente a la celebración de las audiencias el estatus de la notificación realizada a la persona o empresa, las cuales deberán cumplir con los requisitos establecidos en la Ley.

#### **AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL**

La audiencia de conciliación deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de quince días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud de conciliación.

La persona trabajadora podrá asistir a la audiencia acompañado por una persona de su confianza, por lo que en este caso la persona conciliadora debe comunicarle que no podrá fungir ni ser reconocida como su apoderado (a) legal, explicándole que se trata de un procedimiento de conciliación y no de un juicio, No obstante, la persona trabajadora podrá ser asistida por un Licenciado (a) en Derecho, abogado (a) o un procurador (a), de conformidad con lo establecido en el artículo 684-E fracción VII de la Ley.

La o el patrón podrá asistir personalmente o por conducto de su representante legal, quién deberá contar con facultades suficientes para obligarse en su nombre.

La tolerancia para dar inicio a las audiencias de conciliación y/o cualquier acto dentro del Procedimiento de Conciliación Prejudicial fijado por el Centro, será de 15 minutos como máximo, después de la hora de inicio fijada, debiendo el conciliador a cargo, una vez transcurrido el termino, acordar lo procedente de conformidad con lo dispuesto en Ley.

- Durante la celebración de la audiencia la persona conciliadora deberá:
  1. Requerir, de conformidad con el artículo 684-E fracción VIII de la Ley, a las partes que comparezcan a la audiencia, se identifiquen con un documento oficial:
    - a) Credencial para votar vigente, expedida por el Instituto Nacional Electoral, antes Instituto Federal Electoral;



- b) Cédula Profesional vigente con fotografía, expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- c) Pasaporte vigente, emitido por la Secretaría de Relaciones Exteriores;
- d) Cartilla del Servicio Militar Nacional, expedida por la Secretaría de la Defensa Nacional;
- e) Tratándose de extranjeros el documento migratorio vigente que corresponda, emitido por la autoridad competente; y
- f) Certificado de Matricula Consular, expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores o, en su caso, por la Oficina Consular de la circunscripción donde se encuentre el connacional.

En el caso de las personas que comparezcan en representación de la persona moral, verificar que acrediten su personalidad.

2. Asignar a la parte citada un buzón electrónico para recibir notificaciones en el procedimiento de conciliación prejudicial.
3. Formular una propuesta de contenidos y alcances de un arreglo conciliatorio, el cual deberá plantear opciones de solución justas y equitativas que a su juicio sean adecuadas para dar por terminada la controversia.
4. Fijar nueva fecha para audiencia, cuando las partes lo soliciten de común acuerdo, misma que debe celebrarse dentro de los siguientes cinco días hábiles.
5. Celebrar un convenio por escrito, cuando las partes estén de acuerdo en la solución de la controversia planteada, el cual deberá ser ratificado en dicha audiencia, debiendo entregar a las partes una copia de éste.
6. En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la persona conciliadora emitirá la constancia de no conciliación.
7. En el caso que alguna o ambas partes no comparezcan por causa justificada, no obstante estar debidamente notificadas, el conciliador deberá señalar nueva fecha y hora para la celebración de la audiencia, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los cinco días hábiles siguientes, debiendo de notificar en dicho acto a la parte que comparezca y por boletín o buzón electrónico a la parte que no comparezca.
8. El conciliador archivará el asunto por falta de interés, en los casos en que la parte solicitante no se presente a la audiencia, salvo que justifique su inasistencia, a juicio del propio conciliador.

Se consideran como causas justificadas para la inasistencia a la audiencia las siguientes:

- a) Enfermedad grave, la cual se debe de justificar con las recetas médicas, las que deberán contener el nombre y cédula profesional de quien la expide, la fecha y el estado patológico que impida la comparecencia.
  - b) Accidente grave que ocurra momentos previos a la celebración de la audiencia, debiendo presentar la documentación que lo acredite.
  - c) Por caso fortuito o de fuerza mayor.
  - d) Por actos de autoridad que lo imposibiliten a presentarse.
9. En los casos en que únicamente comparezca a la audiencia el citado, sin existir justificación fundada del solicitante, el conciliador encargado archivará el expediente por falta de interés del solicitante.

10. Si se presenta solamente el solicitante, el conciliador emitirá la constancia de haber agotado la etapa de conciliación prejudicial obligatoria, siempre que la notificación la haya realizado el Centro, debiendo hacer efectiva la multa señalada en la Ley.

### **CONVENIO DE CONCILIACIÓN**

El conciliador será la responsable de que el convenio cumpla con los requisitos y prestaciones que establece la Ley, aplicables al caso concreto.

Es nula la renuncia que los trabajadores hagan de los salarios devengados, de las indemnizaciones y demás prestaciones que deriven de los servicios prestados, cualquiera que sea la forma o denominación que se le dé.

Todo convenio deberá de hacerse por escrito y contener una relación circunstanciada de los hechos que lo motiven y de los derechos comprendidos en él, Deberá de ser ratificado ante el Centro, quién lo aprobará siempre que no contenga renuncia de los derechos de los trabajadores.

Los convenios adquirirán la condición de cosa juzgada, teniendo la calidad de un título para iniciar acciones ejecutivas sin necesidad de ratificación.

Cualquiera de los interesados podrá promover el cumplimiento del convenio, mediante el procedimiento de ejecución de sentencias que establece la Ley, ante el Tribunal competente.

El conciliador debe entregar copia certificada del convenio a cada uno de los interesados, así como del acta en la que conste el cumplimiento de éste.

En el caso que los interesados cumplan voluntariamente el convenio, el conciliador certificará dicha circunstancia y dará fe de que el trabajador recibe completo y personalmente el pago pactado en el convenio.

En los casos en que los interesados convengan pagos diferidos, en una o más parcialidades a cubrir en fechas diversas a la celebración del convenio, debe fijarse una pena convencional en caso de incumplimiento, la cual no podrá ser una cantidad menor al salario diario del trabajador por cada día que transcurra sin que se dé cumplimiento íntegro al convenio.

### **PRESCRIPCIÓN**

La prescripción se interrumpe con la presentación de la solicitud de conciliación prejudicial y se reanuda a partir del día siguiente en que el Centro expida la constancia de haber agotado la etapa de conciliación prejudicial obligatoria, en su caso, se determine el archivo del expediente por falta de interés del solicitante; dejándose a salvo los derechos de la persona trabajadora para solicitar nuevamente la conciliación en los casos procedentes.

### **DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL**

La duración del procedimiento de conciliación prejudicial, no deberá exceder de cuarenta y cinco días naturales, contados a partir de la presentación de la solicitud de conciliación, conforme a lo establecido en el artículo 684-D de la Ley.

Para tal caso, se tomarán las medidas conducentes para que toda actuación se ajuste a dicho plazo, por lo que se habilitarán los días y horas inhábiles para que se practiquen diligencias, cuando haya causa justificada, expresando claramente cuál es ésta, así como las diligencias que hayan de practicarse de conformidad con el artículo 717 de la Ley.

### **OBLIGACIONES Y FACULTADES DE LOS CONCILIADORES**

Los conciliadores deberán conducirse atendiendo a los principios de certeza, independencia, legalidad, imparcialidad, igualdad, confiabilidad, eficacia, objetividad, profesionalismo,

transparencia y publicidad previstos en la Constitución, así como a los principios de imparcialidad, neutralidad, flexibilidad, equidad, buena fe, información, honestidad y confidencialidad que además de los antes referidos, rigen el procedimiento de conciliación prejudicial, así como un comportamiento ético de conformidad al Código de Ética de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la administración pública del Estado de Campeche y el Reglamento Interior del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Campeche.

Los conciliadores tendrán las atribuciones y obligaciones establecidas en el artículo 684-F de la Ley.

Los conciliadores además de las atribuciones señaladas en el numeral que tendrán las obligaciones especiales establecidas en el artículo 684-H de la Ley.

Los conciliadores tendrán fe pública para certificar conforme a lo establecido en el artículo 684-I de la Ley.

Los conciliadores deben contar con capacitación técnica y formación sobre temas relativos a manejo de crisis, derechos humanos, discriminación, perspectiva de género, así como grupos en situación de vulnerabilidad o atención prioritaria, como son: personas de comunidades y/o pueblos indígenas, afrodescendientes, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con algún tipo de discapacidad, migrantes, mujeres embarazadas, personas víctimas de violencia sexual y personas de la diversidad sexual.

En el desarrollo de su función, el conciliador deberá cumplir lo siguiente:

- Saludar a la persona interesada, si es posible, hacerlo por su nombre, debiendo de presentarse indicando su cargo y conducir a la persona interesada al lugar donde se llevará a cabo la conciliación.
- Portar en todo momento su credencial institucional a efecto de estar plenamente identificadas, a fin de generar confianza a la persona interesada.
- Procurar, en todo momento, utilizar un lenguaje claro, incluyente y sencillo, evitando formalismos, tecnicismos y vocabulario complicado, debiéndose asegurar de que la persona interesada comprenda la totalidad de la información que se les está brindando, así como las implicaciones de ésta.
- Explicar de manera clara, en que consiste el procedimiento de conciliación prejudicial, las atribuciones del Centro, las etapas del procedimiento y su duración.
- Informar a los interesados, a través del Aviso de privacidad: qué la información que se recaba de ellos únicamente será utilizada en la prestación de los servicios que requiera, las características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, a fin de que pueda tomar la decisión de proporcionarlos.
- Identificar si la persona interesada pertenece a un grupo en situación de vulnerabilidad o atención prioritaria, como son: personas de comunidades y/o pueblos indígenas, afrodescendientes, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con algún tipo de discapacidad, migrantes, mujeres embarazadas, personas víctimas de violencia sexual y personas de la diversidad sexual, con la finalidad de otorgar una atención eficaz y eficiente de acuerdo a sus necesidades y características particulares.

Al interesado, que haya sido víctima de acoso sexual, discriminación u otros actos de violencia contemplados por la Ley, se le hará saber que pueden llevar la conciliación, según su preferencia, evitando en todo momento la revictimización y debiendo generarles un espacio seguro y de confianza, de conformidad con lo establecido en el artículo 685 Ter de la Ley.

El conciliador tomará las medidas conducentes para que en ningún momento se reúna o encare a la persona citada a la que se le atribuyen tales actos, En estos casos el procedimiento de conciliación se llevará con el representante o apoderado del citado, evitando que la presunta víctima y la persona

o personas a quienes se atribuyen los actos de violencia se reúnan o encuentren en un mismo espacio.

Aunado a lo anterior, el conciliador deberá evitar hacer preguntas o comentarios que resulten inapropiados, que no tengan relevancia o que no sean necesarios para llevar a cabo la conciliación, así como los que sean contrarios a la ética, el solicitante podrá señalar si prefiere ser atendida por un conciliador hombre o mujer.

En aquellos casos en que alguna persona interesada tenga alguna discapacidad auditiva, hable una lengua indígena u otra distinta al español, y se requiera un intérprete para poder llevar a cabo la conciliación, debe recabar sus datos de contacto, para reagendar la cita, a fin de que se solicite el apoyo de una persona intérprete en lenguaje de señas mexicanas o de la lengua respectiva, para que la acompañe.

En los casos que se señalan en el párrafo que antecede, el conciliador deberá girar un oficio a las instituciones competentes a fin de que se nombre a una persona intérprete del caso particular, para garantizar a las personas el pleno goce o ejercicio de sus derechos, en igualdad de condiciones, de los servicios del Centro.

El conciliador deberá tomar en cuenta las posibles reacciones y emociones que pudiera presentar la persona interesada como son: desinterés, llanto, agresividad, ambigüedad, confusión al contestar las preguntas que se les planteen, por lo que, previo a brindar la conciliación, deberán de cerciorarse que se encuentren tranquilas, con la finalidad de evitar un estado de crisis, cuando ello no sea posible, el conciliador deberá solicitar ayuda a sus superiores jerárquicos, a fin de contener la situación.

El conciliador deberá de asumir en todo momento una actitud paciente, proactiva, comprensiva y empática hacia la persona interesada, evitando actitudes distantes o autoritarias que puedan ocasionar revictimizar y/o generar una reacción negativa u ofensiva por parte de la persona interesada.

En los casos en que alguna de las personas interesadas sufra una crisis emocional durante la conciliación, el conciliador debe aplicar las técnicas de contención adecuadas para lograr que recupere la calma y brindarle tranquilidad.

Si la crisis es grave, se deberá de canalizar a la persona interesada a una institución gubernamental o de la sociedad civil, para que se le brinde apoyo psicológico y/o médico, y se procurará que lo acompañe una persona cercana.

En el supuesto que la contención sea infructuosa y la persona interesada tenga conductas agresivas u ofensivas, el conciliador debe conservar la calma, estableciendo una distancia de seguridad y solicitar ayuda a algún servidor público para que dé aviso de inmediato al superior jerárquico sobre la situación.

El conciliador, a fin de evitar que se presenten crisis emocionales y/o actitudes agresivas u ofensivas, deberán actuar con profesionalismo, transmitiendo a la persona interesada una respuesta de apoyo real y legítima, ser amables, así como tener un lenguaje corporal de escucha y comunicación asertiva.

En los casos que se detecte que alguno de los interesados sea una niña, niño o adolescente, que está trabajando en contravención de las disposiciones de la Constitución, Tratados Internacionales y la Ley Federal del Trabajo, se deberá dar aviso de manera inmediata a la Dirección de Inspección de Trabajo de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social del Estado de Campeche y, en su caso, se le canalizará al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Campeche y a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Campeche, para que en el ámbito de sus competencias realicen las acciones necesarias para proteger y salvaguardar su bienestar.

El conciliador en ninguna circunstancia podrá realizar comentarios denigrantes o que, de alguna forma, menoscaben la dignidad de la persona interesada.

El conciliador durante la conciliación deberá de cerciorarse que los interesados tienen claridad sobre el procedimiento que se está siguiendo y las consecuencias de éste.

De manera enunciativa, más no limitativa, los conciliadores deberán de abstenerse de realizar las conductas establecidas en el artículo 48 Bis. fracción II de la Ley, así como las que señalan en los Títulos Tercero y Cuarto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Los Conciliadores son responsables de recepcionar las solicitudes de conciliación prejudicial.

Los conciliadores serán los encargados de llevar a cabo lo establecido en el apartado Audiencia de Conciliación Prejudicial y Convenio de Conciliación, así como la Incompetencia, la Constancia de Archivo por Falta de Interés y la Constancia de No Conciliación.

Las constancias y demás documentación relacionada con el Procedimiento de Conciliación Prejudicial permanecerán en las oficinas del Centro, su resguardo y tratamiento será de conformidad con lo establecido por la Ley y por el catálogo de disposición documental vigente.

Por último, cualquier situación no contemplada dentro del presente Manual de Servicios al Público para el Procedimiento de Conciliación Prejudicial, será atendida de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal del Trabajo y demás Legislación vigente.

## DIAGRAMA DE ACCIÓN

PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL			
Objeto: Agotar la tramitación del Procedimiento de Conciliación Prejudicial, siendo la instancia conciliatoria previa a la de los conflictos ante los Tribunales.			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<p>El procedimiento es realizado en las oficinas sedes del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Campeche. (Campeche y Ciudad del Carmen)</p>	<p>El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud de conciliación prejudicial y finaliza con la emisión de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incompetencia.</li> <li>Convenio.</li> <li>Constancia de No Conciliación.</li> <li>Archivo por Falta de Interés.</li> </ul>	<p>Los responsables de desahogar los procedimientos de conciliación prejudicial son los conciliadores y los notificadores, los responsables de supervisar la labor del personal del centro son los Subdirectores de las sedes del Centro y el Director General del mismo.</p>	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1.	Trabajador, Patrón/Apoderado Legal.	<p><b><u>Procedimiento de Conciliación Prejudicial.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b><u>Proceso solicitud de conciliación.</u></b></li> </ul> <p>La persona trabajadora o el patrón (de manera individual o conjunta) asisten o se comunican al Centro para ser asesorados.</p>	
2.	Conciliador	<p>Brinda Asesoría Jurídica a los interesados y explica en qué consiste la conciliación y los beneficios de acogerse a este procedimiento, cuando se identifique algún supuesto de requerimiento de acompañamiento del personal de la Procuraduría, se realizan los trámites correspondientes.</p>	
3.	Trabajador, Patrón/Apoderado Legal.	<p>Realiza su Solicitud Ingresar la solicitud de conciliación ante el Centro, por escrito o por vía electrónica, aportando los datos y documentos que se indican en la LFT para este trámite (LFT Artículo 684-C).</p>	<p>Acuse de solicitud de conciliación.</p>

4.	Conciliador	<p>Competencia.</p> <p>Determina si el asunto es o no, competencia del Centro.</p> <p>En caso de no ser competente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remite la solicitud al Centro de Conciliación competente vía electrónica, dentro de las veinticuatro horas siguientes de recibida.</li> <li>• Notifica al solicitante para que acuda ante la autoridad a continuar el procedimiento.</li> </ul> <p>En caso de SÍ ser competente el Centro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe y atiende la Solicitud de Conciliación.</li> </ul>	<p>Constancia de Incompetencia.</p> <p>Acuerdo de inicio.</p>
5.	Conciliador	<p>Si la solicitud es presentada de manera conjunta por las partes, se notifica de inmediato, fecha y hora de la audiencia de conciliación, sin menoscabo de que ésta pueda celebrarse en ese momento.</p>	<p>Acuerdo de inicio.</p> <p>Acta de audiencia.</p>
6.	Conciliador	<p>Si la solicitud es presentada por uno de los interesados de manera individual, se asigna número de identificación del expediente de conciliación prejudicial y buzón electrónico al Solicitante.</p>	
7.	Conciliador	<p>Se elabora citatorio de conciliación para el citado, con fecha y hora de la audiencia, así como apercibimiento en caso de no asistir.</p> <p>NOTA: para agilizar el procedimiento de conciliación, el solicitante podrá auxiliar al Centro de Conciliación para llevar a cabo la notificación de la audiencia de conciliación a la persona o patrón que se citará.</p>	<p>Citatorio.</p>
8.	Trabajador, Patrón/Apoderado Legal.	<p>Cuando así lo requiera el solicitante puede realizar la entrega del citatorio al citado, una vez realizada la entrega del mismo, deberá regresar el acuse firmado por la persona citada al Centro.</p>	<p>Citatorio.</p>
9.	Notificador	<p>Se notifica personalmente al patrón o Solicitado, cuando menos con cinco días de anticipación a la audiencia y elabora Cédula de Notificación de Citatorio.</p> <p>En caso de no haber logrado notificar a la persona citada elabora las constancias de haber agotado los medios para</p>	<p>Citatorio</p> <p>Cédula de notificación</p> <p>Constancias de notificación o razones de notificación.</p>

		realizar la notificación de manera efectiva. <b><u>Termina el proceso de solicitud de conciliación.</u></b>	
10.	Conciliador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Proceso de audiencia de conciliación prejudicial</u></b></li> </ul> Se verifica la asistencia de las Partes para la celebración de la Audiencia de Conciliación Prejudicial.	Acta de audiencia de conciliación.
11.	Conciliador	Se requiere a las partes que se identifiquen con cualquier documento oficial y, en su caso, se verifica que la persona que comparezca en representación de alguna persona moral acredite su personalidad.	Acta de audiencia de conciliación.
12.	Conciliador	Se asigna a la parte citada, un buzón electrónico para recibir notificaciones en el procedimiento de conciliación prejudicial.	
13.	Conciliador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Sub proceso de celebración de convenio</u></b></li> </ul> Durante la audiencia se elaboran propuestas de contenido y alcance del posible arreglo. Si hay Arreglo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elabora Convenio de Conciliación.</li> </ul> <b><u>Termina el procedimiento</u></b>	Convenio.
14.	Conciliador	Si No hay Arreglo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cerciora con las partes sobre la existencia de interés en realizar otra audiencia, para en su caso fijar nueva fecha y hora para la celebración de la misma, haciendo las diligencias de notificación como corresponda.</li> </ul> No hay interés de las partes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar la Constancia de No Conciliación.</li> </ul> <b><u>Termina el procedimiento</u></b>	Acta de audiencia  Constancia de No Conciliación
15.	Conciliador	Si la persona citada no asiste a la audiencia sin causa justificada: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elabora el Acta de Multa.</li> <li>• Se emite la Constancia de No Conciliación</li> </ul>	Constancia de No Conciliación  Acta de Multa



		<p><b><u>Termina el procedimiento</u></b></p> <p>Nota: el solicitante estará en libertad de, por voluntad propia, solicitar nueva fecha para desahogar la audiencia de conciliación, por lo que, si es el caso, se emite de nueva cuenta citatorios correspondientes (procedimiento retrocede al numeral 09).</p>	Citatorio
16.	Conciliador	<p>En caso de que el Solicitante no asista a la Audiencia de Conciliación Prejudicial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se archiva asunto por falta de interés del solicitante.</li> </ul> <p><b><u>Termina el procedimiento</u></b></p>	Archivo por Falta de Interés

FLUJOGRAMA

