

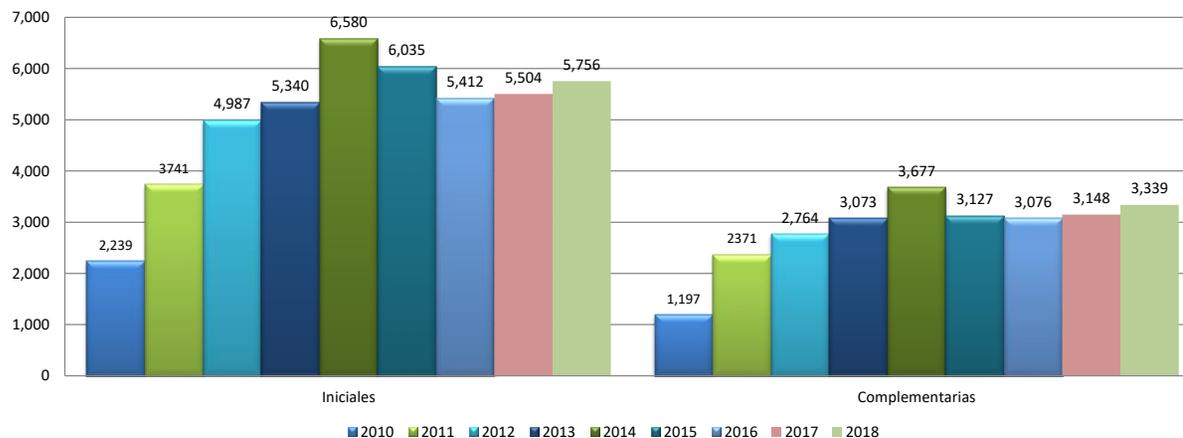
Consejo de la Judicatura
Unidad de Planeación
Concentrado histórico de avance del CESC
Periodo 2010-2018*

ENTREVISTAS

ENTREVISTAS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Acumulado 2010-2018
Iniciales	2,239	3741	4,987	5,340	6,580	6,035	5,412	5,504	5,756	45,594
Complementarias	1,197	2371	2,764	3,073	3,677	3,127	3,076	3,148	3,339	25,772
TOTAL	3,436	6112	7,751	8,413	10,257	9,162	8,488	8,652	9,095	71,366

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Confianza Ciudadana	-	67%	33%	7%	23%	-8%	-10%	2%	5%
Confianza Respuesta de contrapartes	-	63%	55%	11%	20%	-15%	-2%	2%	6%
Eficiencia Laboral	-	78%	27%	9%	22%	-11%	-7%	2%	5%

Entrevistas Totales Comparativo Anual



La evolución histórica de las entrevistas totales nos permite observar que el año 2014 registró el máximo avance de carga de trabajo para los facilitadores, posterior a una curva incremental por aprendizaje y estandarización de procesos que inició en el año 2012. A partir del año 2015 la carga de trabajo refleja un decremento , pero básicamente es por la necesidad de ser más eficientes en la cantidad de casos que son atendidos para llevarlos a una conclusión óptima.

El mismo comportamiento se observa en las entrevistas complementarias, que mantiene un nivel de carga similar desde el año 2015.

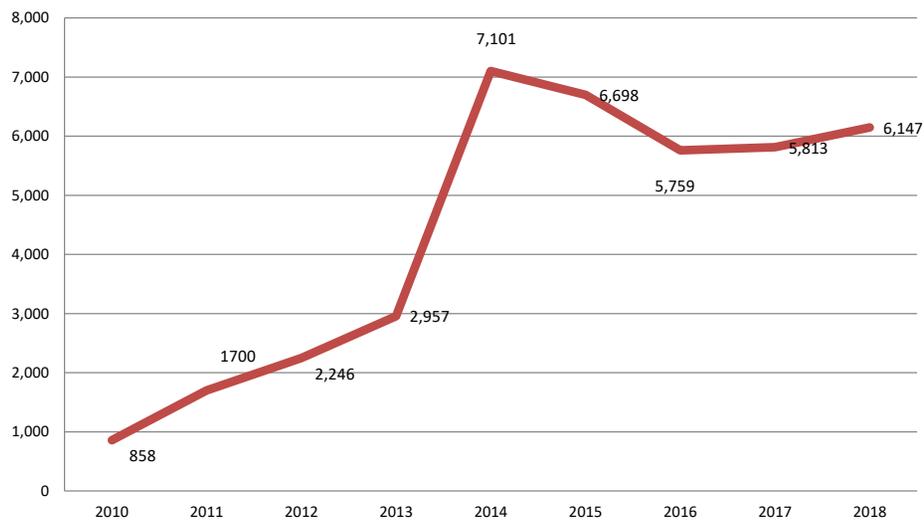
Al cierre 2018 la confianza ciudadana en los métodos alternativos se posicionó un 5% por encima de lo obtenido el año inmediato anterior y para el cierre del 4to. trimestre de 2018 se encuentra 4 puntos porcentuales por arriba de la meta lograda en 2017. Sin embargo con las tendencias actuales se espera lograr un 1% por encima de la confianza del año inmediato anterior. También se puede observar que confianza de respuesta de las contrapartes se ha incrementado con relación al año inmediato anterior desde el año 2015.

Consejo de la Judicatura
Unidad de Planeación
Concentrado histórico de avance del CESC
Periodo 2010-2018*

ASESORÍAS DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO

INFORMACIÓN AL PÚBLICO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Acumulado 2010-2018
Orientaciones	858	1700	2,246	2,957	7,101	6,698	5,759	5,813	6,147	39,279
Incremento Comparativo anual	-	98%	32%	32%	140%	-6%	-14%	1%	6%	

Asesorías de información al público
Periodo 2010-2018



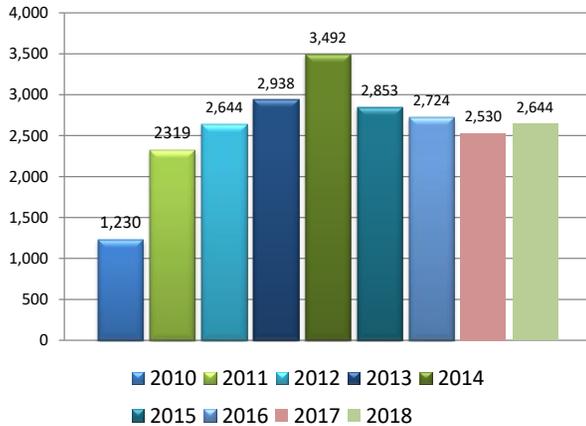
Para lograr las entrevistas iniciales, es necesario proporcionar información inicial a las partes que requieren de la mediación. El CESC ha realizado un esfuerzo significativo a partir del ingreso del ISO 9001, en la que incremento su máximo nivel en 2014. A partir del año 2015 existe un decremento en las asesorías de información, debido al incremento de oficinas en el Estado, pero manteniendo la misma plantilla de personal de facilitadores.

Consejo de la Judicatura
Unidad de Planeación
Concentrado histórico de avance del CESC
Periodo 2010-2018*

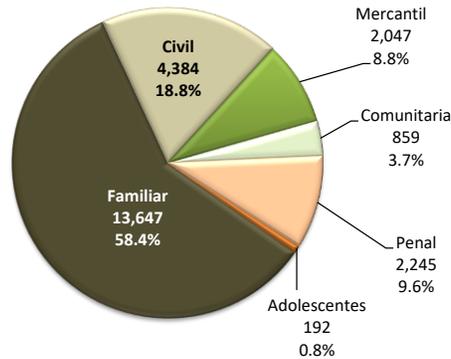
EXPEDIENTES INICIADOS

EXPEDIENTES INICIADOS										Composición porcentual										
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Acumulado 2010-2018	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Familiar	428	576	946	1,454	2,081	1,944	2,093	1,923	2,202	13,647	35%	25%	36%	49%	60%	68%	77%	76%	83%	58.4%
Civil	306	738	654	574	763	475	301	321	252	4,384	25%	32%	25%	20%	22%	17%	11%	13%	10%	18.8%
Mercantil	183	459	426	281	230	198	115	82	73	2,047	15%	20%	16%	10%	7%	4%	3%	3%	3%	8.8%
Comunitaria	63	165	174	153	136	46	51	45	26	859	5%	7%	7%	5%	4%	2%	2%	2%	1%	3.7%
Penal	216	346	411	457	264	175	143	145	88	2,245	18%	15%	16%	16%	8%	6%	5%	6%	3%	9.6%
Adolescentes	34	35	33	19	18	15	21	14	3	192	3%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	0.8%
TOTAL	1,230	2,319	2,644	2,938	3,492	2,853	2,724	2,530	2,644	23,374	100%									

Expedientes Iniciados Comparativo 2010-2018



Composición porcentual de Expedientes iniciados por tipo de materia 2010-2018



Incrementos Anuales de expedientes iniciados con relación al año anterior

Año	Cantidad	Incremento
2018	2,644	5%
2017	2,530	-7%
2016	2,724	-5%
2015	2,853	-18%
2014	3,492	19%
2013	2,938	11%
2012	2,644	14%
2011	2,319	89%
2010	1,230	

En las gráficas se observa que la curva de levantamiento de expedientes obtiene su máximo valor en 2014 al lograr un 19% más de expedientes con relación al año inmediato anterior. Sin embargo, se optimizaron los procesos para ser más eficientes y concluir más expedientes por causas satisfactorias, lo que derivó en una disminución real de expedientes iniciados, pero incrementando las causas de conclusión satisfactorias. Esto ha implicado mejorar el servicio de atención para la apertura de expedientes y optimizar los niveles de productividad de los mediadores para garantizar el cumplimiento de los requisitos del usuario.

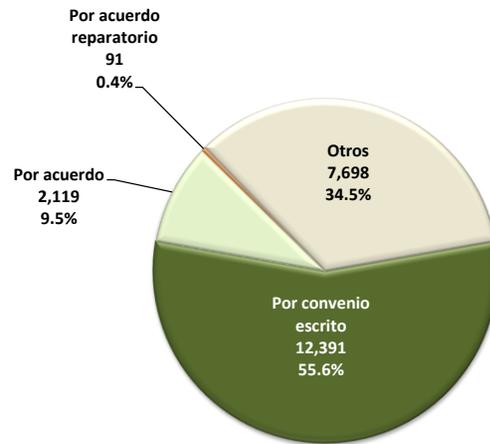
En periodo 2010-2018, el CESC ha aperturado un total de 23374 expdientes entre todas sus oficinas y se puede observar al cierre del 4T de 2018 que de manera acumulada, el 58.4% de nuestros expedientes iniciados corresponden a la materia familiar, el 18.8% a la materia civil, seguido de la materia mercantil con un 8.8%. Las demás materias aportan un 14.1%.

Consejo de la Judicatura
Unidad de Planeación
Concentrado histórico de avance del CESC
Periodo 2010-2018*

EXPEDIENTES CONCLUIDOS

EXPEDIENTES CONCLUIDOS	2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		Acumulado 2010-2018	
Por convenio escrito	575	55%	1236	58%	1,408	55%	1,234	47%	1,645	50%	1,500	53%	1479	55%	1574	63%	1740	66%	12,391	56%
Por acuerdo	87	8%	262	12%	369	15%	369	14%	252	8%	64	2%	192	7%	303	12%	221	8%	2,119	10%
Por acuerdo reparatorio		0%		0%		0%	19	1%	13	0%	5	0%	6	0%	28	1%	20	1%	91	0%
Otros	383	37%	649	30%	764	30%	1,027	39%	1,367	42%	1,239	44%	1015	38%	597	24%	657	25%	7,698	35%
TOTAL	1,045		2,147		2,541		2,649		3,277		2,808		2,692		2,502		2,638		22,299	

Composición de Expedientes Concluidos
Acumulado 2010-2018



Incrementos Anuales de Expedientes concluidos con
relación al año anterior

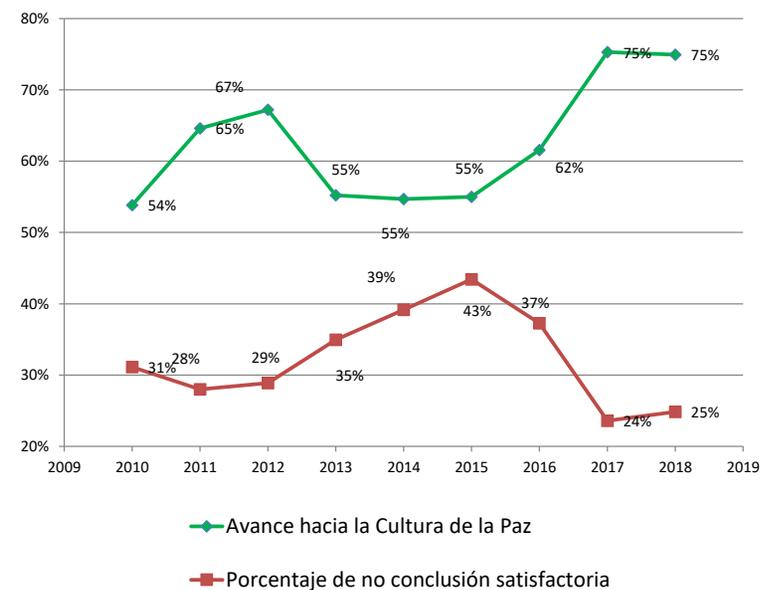
Año	Concluidos	Incremento vs. Año anterior
2017	2,638	5%
2017	2,502	-7%
2016	2,692	-4%
2015	2,808	-14%
2014	3,277	24%
2013	2,649	4%
2012	2,541	18%
2011	2,147	105%
2010	1045	-

Durante el periodo 2010-2018, se han concluido 22299 expedientes que representan cerca del 95% de los expedientes iniciados. El otro 5% se encuentran en proceso. Ahora bien, de éstos concluidos, el 55.3% han sido por convenio escrito, el 9.6% se han concluido por un acuerdo entre las partes y el .4% han sido por acuerdo reparatorio entre las partes. El 34.8% han sido concluidos por otras causas no atribuibles a los mediadores, tales como inasistencia de alguna de las partes, no firmaron el convenio, falta de interés por continuar el proceso, entre otros.

En esta variable se observa claramente la disminución en el ritmo de la apertura de expedientes, ya que se fortaleció la estrategia para llevar a conclusión la mayor cantidad de expedientes abiertos buscando el total acuerdo de las partes y promover el incremento de los niveles de la cultura para la paz, que se explica en el rubro siguiente.

Consejo de la Judicatura
Unidad de Planeación
Concentrado histórico de avance del CESC
Periodo 2010-2018*

Total de Expedientes	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Acumulado 2010-2018
Iniciados	1,230	2,319	2,644	2,938	3,492	2,853	2,724	2,530	2,644	23,374
Concluidos Satisfactoriamente	662	1,498	1,777	1,622	1,910	1,569	1,677	1,905	1,981	14,601
Convenio escrito	575	1,236	1,408	1,234	1,645	1,500	1,479	1,574	1,740	12,391
Acuerdo	87	262	369	369	252	64	192	303	221	2,119
Acuerdo reparatorio	0	0	0	19	13	5	6	28	20	91
otros Concluidos	383	649	764	1,027	1,367	1,239	1,015	597	657	7,698
Avance hacia la Cultura de la Paz	54%	65%	67%	55%	55%	55%	62%	75%	75%	62%
Porcentaje de no conclusión satisfactoria	31%	28%	29%	35%	39%	43%	37%	24%	25%	33%



El interés en esta administración se centró en incrementar los niveles de uso de los mecanismos de solución de controversias, medido a través del avance a la cultura de la paz, en la que desde el año 2013, se modificaron los procesos y se estandarizaron las metodologías de atención para alcanzar niveles superiores al 70%, lo que representa que 7 de cada 10 expedientes que inician, son concluidos por acuerdo de las partes y de manera satisfactoria. De manera implícita el nivel de conclusión de expedientes por otras causas no satisfactorias disminuyó de niveles superiores a un 33% hasta los niveles actuales que están alrededor de un 25%, es decir 2 de cada 10 expedientes concluyen por una causa no satisfactoria entre las partes.

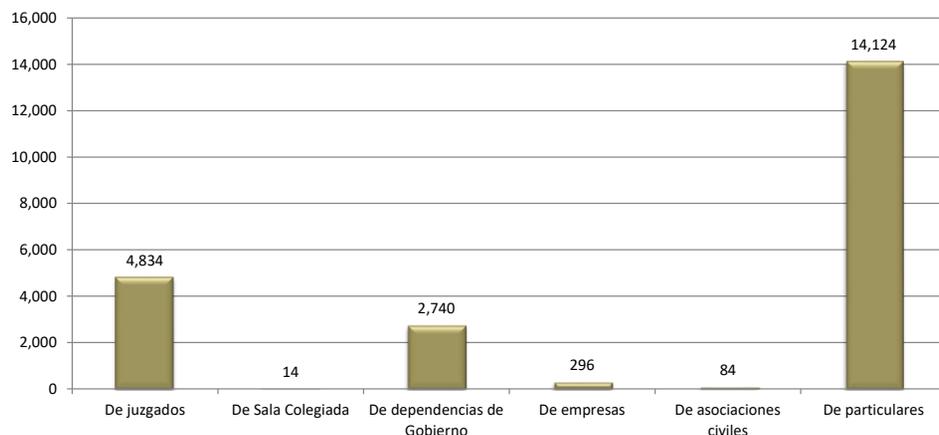
Si se analiza de manera global durante todo el periodo que se reporta, nuestro avance hacia la cultura de la paz se encuentra en un 62%, que refleja el compromiso del personal del CESC y el interés de la ciudadanía por resolver sus conflictos por la vía pacífica.

Consejo de la Judicatura
Unidad de Planeación
Concentrado histórico de avance del CESC
Periodo 2010-2018*

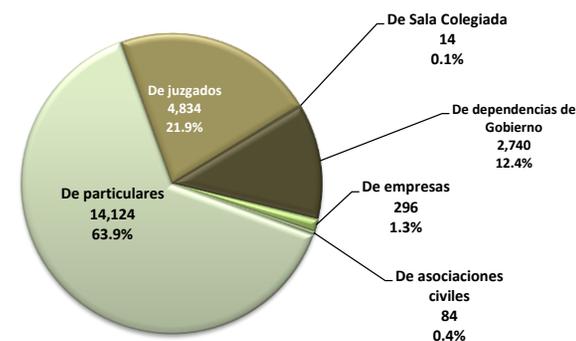
PROCEDENCIA DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS

PROCEDENCIA DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Acumulado 2010-2018	% del total 2010	% del total 2011	% del total 2012	% del total 2013	% del total 2014	% del total 2015	% del total 2016	% del total 2017	% del total 2018	% del total Acumulado	
De juzgados	194	341	434	504	756	684	674	621	626	4,834	20%	16%	18%	20%	23%	24%	25%	25%	24%	21.9%	
De Sala Colegiada				8	0	4	1	1	0	14				0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.1%
De dependencias de Gobierno	297	598	564	421	400	171	141	105	43	2,740	30%	28%	23%	16%	12%	6%	5%	4%	2%	12.4%	
De empresas	37	110	108	21	2	17	1	0	0	296	4%	5%	4%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	1.3%	
De asociaciones civiles	32	20	6	12	1	2	11	0	0	84	3%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.4%	
De particulares	424	1069	1,364	1,617	2,118	1,924	1,864	1,775	1,969	14,124	43%	50%	55%	63%	65%	69%	69%	71%	75%	63.9%	
TOTAL	984	2,138	2,476	2,583	3,277	2,802	2,692	2,502	2,638	22,092	100%										

Procedencia de Expedientes concluidos
Acumulado 2018



Composición de Expedientes concluidos por su procedencia
Acumulado 2018



En cuanto a la composición de expedientes de acuerdo al sector que solicita los servicios de mediación, se puede constatar que de manera acumulada en el periodo 2010-2018, el 63.9% de los expedientes concluidos, provienen de particulares que se acercan directamente a las oficinas del CESC; el 21.9% de los casos que solicitan mediación, son canalizados por los Juzgados y el 12.4% provino de Dependencias de gobierno. El restante 1.8% provino de la sala Colegiada, de empresas privadas y de asociaciones civiles.

*** NOTA: Para el año 2018, la información registrada contempla el acumulado al cierre del cuarto trimestre.**