

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICIALÍA MEDIADORA- CONCILIADORA DEL MUNICIPIO DE TEMASCALTEPEC, ESTADO DE MÉXICO

ADMINISTRACIÓN 2022-2024

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

## Manual de Procedimientos Oficialía Mediadora-Conciliadora

### ÍNDICE

I.INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	4
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	5
IV. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	6
V. ATENCION A ASUNTOS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN.....	5
VI. INSCRIPCION DE ACTAS INFORMATIVAS DE HECHOS .....	14
VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	19
VIII. GLOSARIO DE TERMINOS .....	20

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

## I. INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos pretende ser un ordenamiento normativo interno, mediante en 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 Oficial Mediador-Conciliador 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 buscan la mejor forma de solución; el Mediador-Conciliador 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 e incluye también diagrama de flujo, como instrumento necesario 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 del servicio público y a su vez satisfacción ciudadana.

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

## II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Proporcionar los servicios que demanden los interesados, establece los lineamientos para realizar las acciones necesarias de una manera ordenada, en la Oficialía Mediadora-Conciliadora de Temascaltepec, 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 Oficialía Mediadora-Conciliadora, 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.

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

### III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

La intención del presente Manual de Procedimientos, es enfocar 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: Indistintamente
  - c) Oficial Mediador-Conciliador
  - d) Dirección de Seguridad Pública.
  - e) Tesorería Municipal

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

## 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 utilizará el formato denominado 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:

- I. Asesorías jurídicas.
- II. Atención a asuntos de Mediación y Conciliación.
- III. Inscripción de actas de mutuo respeto
- IV. Celebración de Convenios.
- V. Inscripción de actas informativas de hechos.

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

## V. ATENCIÓN A ASUNTOS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

### OBJETIVO

La Oficialía Mediadora-Conciliadora 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 dialogo 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 Orgánica Municipal del Estado de México.
- 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 Temascaltepec, vigente.

### POLÍTICAS

- 1.- El procedimiento podrá iniciarse a petición de la parte interesada, o de su representante legal.
- 2.- El área secretarial recibe, escucha al ciudadano, identifica el servicio y lo canaliza con el Oficial Mediador-Conciliador.

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

3.-El Oficial Mediador-Conciliador al atender al interesado, solicita su identificación, analiza la procedencia de los métodos alternos de solución de controversias, para determinar su viabilidad.

4.- El interesado proporcionara los datos necesarios para la ubicación del invitado.

5.- Cuando el interesado sea un menor de edad, invariablemente deberá estar acompañado de: padre, madre, alguno de sus abuelos o tutor.

6.- Una vez que se determina la viabilidad del asunto, el área secretarial genera la invitación, y agenda una sesión de mediación o conciliación según sea el caso, y lo pasa a firma del Oficial Mediador-Conciliador.

7.- Si el día de la sesión no comparece el invitado, se genera una segunda invitación y así sucesivamente hasta agotar tres invitaciones.

8.- Cuando el invitado asiste, el Oficial Mediador-Conciliador informa a los intervinientes sus derechos para resolver la controversia y les explica los mecanismos y reglas dentro de la sesión.

9.- 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.

10.-El Oficial Mediador-Conciliador, clarifica e identifica los intereses de los intervinientes, a manera de dejar claro las pretensiones de cada uno.

11.- Cuando alguno de los intervinientes manifiesta su inconformidad con las propuestas, se da por concluida la sesión.

12.- 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 fuera necesario.

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

13.- Si el invitado no asiste a la invitación, se genera una constancia de no asistencia o de no interés, para que el interesado acuda a otra instancia.

14.- En caso de que los interesados lleguen a un acuerdo o acepten la propuesta del Oficial Mediador-Conciliador, se indica al área secretarial elabore el convenio y/o acta de mutuo respeto, según corresponda.

15.- El área secretarial procede a la elaboración del acta de mutuo respeto o convenio correspondiente, lo registra en el Libro de Gobierno con el número que le corresponda.

16.- El Oficial Mediador-Conciliador, revisa el contenido del acta de mutuo respeto o convenio, asegurándose de que es la voluntad de las partes, dando lectura, y lo entrega a la secretaria para que recabe firmas.

17.- El área secretarial archiva en el expediente.

18.- Los interesados reciben el acta de mutuo respeto o convenio y se retiran.

19.- Las actas de mutuo respeto y los convenios deben ser firmados con tinta azul; para su validez deberán contener la firma del Oficial Mediador-Conciliador; así como el sello de la Oficialía.

20.- La actuación del Oficial Mediador-Conciliador, queda limitada a la jurisdicción del Municipio de Temascaltepec y solamente atenderá los asuntos que le soliciten.

21.- 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 consentimiento al sometimiento a los medios alternos de solución de controversias; si alguna de las partes no desea continuar con el procedimiento.

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

## 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 Temascaltepec.

## DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

SERVICIO	USUARIO
Acta de Convenio Conciliatorio	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 Mutuo Respeto	Tiene como objetivo inscribir las actas de mutuo respeto que soliciten los habitantes del Municipio de Temascaltepec, con el objeto de dar certeza jurídica a sus acuerdos, resolver y evitar problemas presentes o futuros.

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

DESARROLLO (ANEXO A DIAGRAMA DE FLUJO)

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		ATENCIÓN A ASUNTOS DE MEDIACIÓN O CONCILIACION
No.	CARGO/ INTERESADO	ACTIVIDAD
1	INTERESADO	Acude a la Oficialía Mediadora-Conciliadora a solicitar algún medio alternativo para buscar alguna alternativa de solución a su conflicto.
2	Área Secretarial	Recibe y escucha al ciudadano e identifica el servicio y lo canaliza con el Oficial Mediador-Conciliador para que lo asesore en el procedimiento de Mediación-Conciliación.
3	Oficial Mediador-Conciliador	Atiende al ciudadano, conoce del asunto y si es factible dirimir el conflicto, a través de la mediación-conciliación, solicitara la documentación requerida. (algún medio de identificación oficial)
4	Ciudadano	Presenta los documentos solicitados (algún medio de identificación oficial)
5	Área Secretarial	Recaba los datos de la persona citada y los escribe en la agenda y realiza la invitación, en la cual contiene nombre completo y domicilio, con alguna referencia del citado; fecha, hora y lugar de la celebración de la sesión de mediación conciliación.
6	Comisaría de Seguridad Pública	Apoya en la entrega de la invitación en el domicilio indicado, de la persona señalada por el interesado, con las referencias de domicilio que ha proporcionado, e informa al Oficial Mediador-Conciliador de su entrega.
7	Oficial Mediador-Conciliador	Una vez que ambas partes se encuentran presentes en la Oficialía Mediador-Conciliadora en la fecha y hora establecidas, se procede a celebrar la sesión de mediación conciliación, en la cual se establecen las reglas y lineamientos para celebrar la misma, se hace escuchar a las partes, además de emitir sus opiniones, se busca un punto de conciliación, procurando llegar a un acuerdo, en seguida, si los intervinientes en la audiencia así lo desean, se procede a integrar el acta correspondiente, de la cual se entrega copia a las partes, y se da por terminado el procedimiento.
8	Oficial Mediador-Conciliador	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.
9	Oficial Mediador-Conciliador	Para el caso de que las partes no se presenten, girando previamente las tres invitaciones, se realiza la constancia de no comparecencia o de no interés, dando por concluido el asunto.

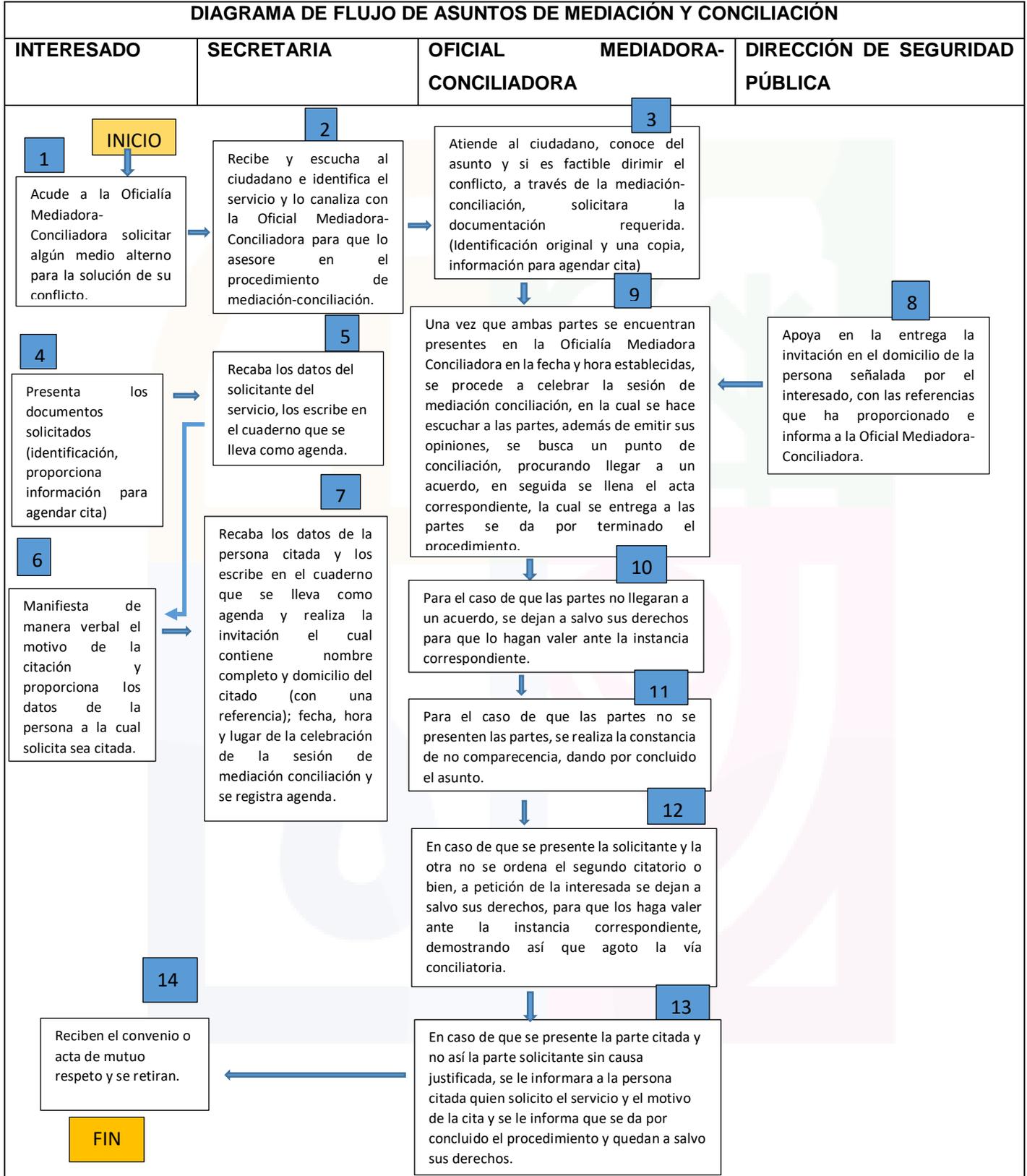


“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

10	Oficial Mediator- Conciliador	En caso de que se presente la parte solicitante y la otra no se ordena el segundo citatorio o bien, a petición de la parte interesada se dejan a salvo sus derechos, para que los haga valer ante la instancia correspondiente, demostrando así que agotó la vía conciliatoria en la Oficialía Mediadora-Conciliadora .
11	Oficial Mediator- Conciliador	En caso de que se presente la parte citada y no así la parte solicitante sin causa justificada, se le informara a la persona citada quien solicito el servicio y el motivo de la cita y se le informa que se da por concluido el procedimiento y quedan a salvo sus derechos.
12	Interesado	Reciben el convenio o acta de mutuo respeto y se retiran.
<b>SE DA POR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO</b>		

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

**DIAGRAMA DE FLUJO DE ASUNTOS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN**



“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

## VI. INSCRIPCION DE ACTAS INFORMATIVAS DE HECHOS

### OBJETIVO

La Oficialía Mediadora-Conciliadora tiene como objetivo inscribir las actas informativas, que se expide 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 Orgánica Municipal del Estado de México.
- Bando Municipal del Municipio de Temascaltepec, vigente.
- Reglamento Interno de la Oficialía Mediadora-Conciliadora del Municipio de Temascaltepec, 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.

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

- El área secretarial elabora del acta correspondiente, narrada por el interesado, asignándole el número consecutivo que le corresponde y la registra en el Libro de Gobierno.
- El Oficial Mediador-Conciliador, revisa el contenido del acta, asegurándose de que es la voluntad del interesado, y lo entrega al secretario para que recabe firmas.
- El área secretarial archiva el expediente.
- Las actas deben ser firmadas con tinta azul; para su validez deberán contener las firmas del Oficial Mediador-Conciliador; así como el sello de la Oficialía.
- 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.

## DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO

TRÁMITE o SERVICIO	USUARIO
Acta Informativa de extravió de documentos personales.	Aquel ciudadano que desea informar sobre el extravió de algún documento personal.
Acta Informativa de extravió de medidor de luz.	Aquel ciudadano que desea informar sobre el extravió de un medidor de luz.
Acta Informativa de extravió de documentos de un vehículo.	Aquel ciudadano que desea informar el extravió de documentos de su vehículo, tales como tarjeta de circulación, factura, pedimento, responsiva, etc.



“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

Acta Informativa de extravío o maltrato de certificado de nacimiento.	Aquel ciudadano que desea informar sobre el extravío o en su defecto maltrato del certificado de nacimiento de un hijo.
Acta informativa de hechos.	Aquel ciudadano que desea informar sobre hechos sucedidos al ciudadano.

## DESARROLLO

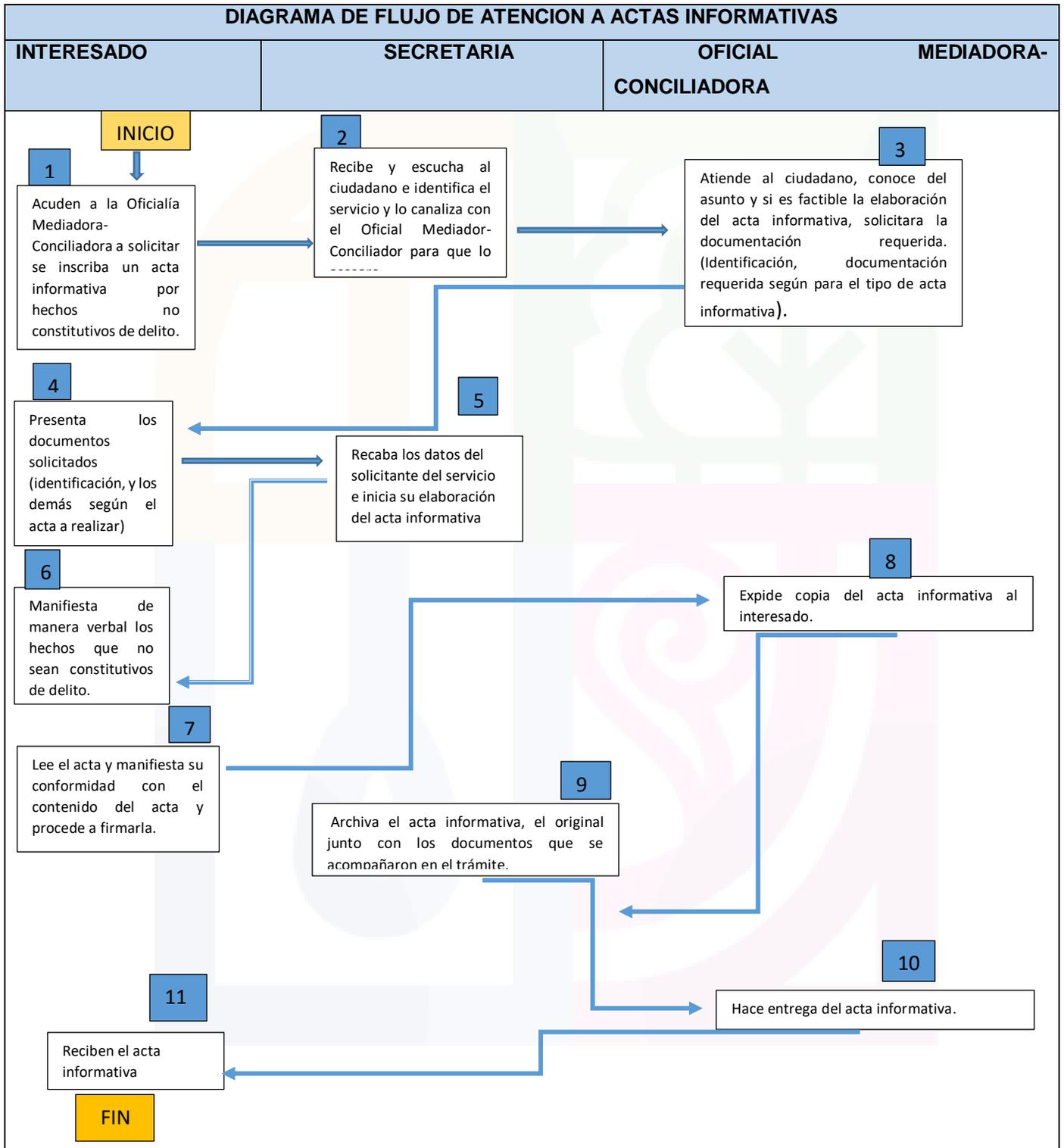
(ANEXO B DIAGRAMA DE FLUJO)

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		ATENCIÓN A ASUNTOS DE MEDIACIÓN O CONCILIACION
No.	CARGO/ INTERESADO	ACTIVIDAD
1	Interesado	Acuden a la Oficialía Mediadora-Conciliadora 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 Oficial Mediador-Conciliador para que lo asesore.
3	Oficial Mediador-Conciliador	Atiende al ciudadano, conoce del asunto y si es factible la elaboración del acta informativa, solicitara la documentación requerida. (identificación y comprobante de domicilio y la documentación según sea el caso de acta informativa).
4	Ciudadano	Presenta los documentos solicitados (identificación y comprobante de domicilio y la documentación según sea el caso de acta informativa )

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

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	Oficial Mediador Conciliador	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	Oficial Mediador Conciliador	Hace entrega del acta informativa.
11	Interesado	Reciben el acta informativa
12	Se da por concluido el procedimiento	

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”



“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

## VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Solicitarles identificación personal para la realización del trámite solicitado por el ciudadano ante la Oficialía Mediadora-Conciliadora, como lo es: (credencial de elector, cedula profesional, pasaporte, cartilla del servicio militar), entre otros. Con respecto al acta solicitada por el interesado, se les estarían solicitando los documentos idóneos de acuerdo a lo surgido para demostrar y quedar asentado de lo que manifiesta la persona interesada en relación a los hechos que describe acompañados de copias simples de los documentos que tenga relación y sean anexadas al acta, constancia o convenio de referencia que se deja para los archivos que cuenta la Oficialía Mediadora-Conciliadora.

“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

## VIII. GLOSARIO DE TERMINOS

**Acta informativa:** Narración de hechos que no son constitutivos de delito en la cual da a conocer un ciudadano ante esta Oficialía Mediadora-Conciliadora y que no son controversias del orden civil.

**Acta de mutuo respeto:** Dar por terminadas las diferencias que se suscitan entre vecinos y con el consentimiento de ellos determinan dar por terminadas las diferencias que se venían presentando entre las partes y por la cual 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 conciliador.

**Conflicto:** Oposición o enfrentamiento entre personas o cosas.

**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 descrita por la persona interesada, con la fe de la autoridad municipal.

**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 los interesados, buscan vías de solución del conflicto.



“2022 Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México”

**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 a la Oficialía Mediadora-Conciliadora, para la solución de algún conflicto.