



AYUNTAMIENTO DE  
TEMASCALCINGO  
2019-2021



GOBIERNO DE  
**TEMASCALCINGO**  
*Trabajando con Transparencia por tu Bienestar*  
2019 - 2021

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

*DE LA OFICIALÍA MEDIADORA Y CONCILIADORA*



**LIC. JUAN DE LA CRUZ RUIZ**  
*PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL*



©Derechos reservados  
Primera edición junio de 2019  
Ayuntamiento de Temascalcingo 2019-2021  
Oficialía Mediadora y Conciliadora  
Plaza Benito Juárez no. 1, Colonia Centro,  
Temascalcingo México.  
La reproducción total o parcial de este documento  
solo se realizará mediante la autorización expreso  
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.



## Índice

	<b>Presentación</b>	
<b>I.</b>	<b>Objetivo de los Procedimientos</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>Áreas de Aplicación</b>	<b>2</b>
<b>III.</b>	<b>Alcance</b>	<b>3</b>
<b>IV.</b>	<b>Base Legal</b>	<b>4</b>
<b>V.</b>	<b>Responsabilidades</b>	<b>5</b>
<b>VI.</b>	<b>Resultados</b>	<b>6</b>
<b>VII.</b>	<b>Políticas o normas de operación</b>	<b>6</b>
<b>VIII.</b>	<b>Descripción de las Operaciones</b>	<b>7</b>
<b>IX.</b>	<b>Formularios o impresos</b>	<b>12</b>
<b>X.</b>	<b>Diagrama de flujo</b>	<b>13</b>
<b>XI.</b>	<b>Glosario</b>	<b>17</b>
<b>XII.</b>	<b>Simbología</b>	<b>18</b>
<b>XIII.</b>	<b>Validación</b>	<b>18</b>
<b>XIV.</b>	<b>Hoja de Actualización</b>	<b>19</b>



## Presentación

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Cuando no se aplica un manual de procedimientos, existe confusión en las responsabilidades, no habrá normas establecidas, ni control eficaz de las actividades y por ende, no hay procedimiento establecido.

El presente manual de Procedimientos de la Oficialía Mediadora y Conciliadora del municipio de Temascalcingo se elabora con la finalidad de tener un control de los procedimientos que se realizan dentro de la misma como son la mediación y conciliación de controversias sociales dentro de este municipio, la elaboración de convenios, actas informativas, actas circunstanciadas, actas de conformidad y mutuo respeto y la impartición de asesorías jurídicas, respetando en todo momento el método a seguir de este Manual de Procedimientos y que sirva de base para la actual Administración para que tengan conocimiento de las actividades que se realizan por parte de Oficialía Mediadora y Conciliadora y de los servicios que se brinda.



## I. OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los objetivos de los procedimientos de la Oficialía Mediadora y Conciliadora son los siguientes:

### PROCEDIMIENTO 1: MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN DE CONTROVERSIAS SOCIALES DENTRO DEL MUNICIPIO.

Reducir problemas sociales a través de la Mediación y Conciliación.

### PROCEDIMIENTO 2: ELABORACIÓN DE ACTAS INFORMATIVAS.

Dejar asentados los hechos ocurridos para todos los efectos legales a que haya lugar, siempre y cuando no sean constitutivo de delito.

### PROCEDIMIENTO 3: ASESORÍAS JURÍDICAS.

Mejorar la calidad, redacción y eficacia de las asesorías jurídicas, atendiendo a todos los ciudadanos que lo requieran de manera respetuosa y amable, y en su caso canalizarlos a las instancias correspondientes.



## II. AREAS DE APLICACIÓN

1. Unidades Orgánicas que intervienen en el procedimiento de Mediación y Conciliación de controversias sociales dentro del municipio.
  - Oficialía Mediadora y Conciliadora
  - Seguridad Pública Municipal.
  
2. Unidades Orgánicas que intervienen en el procedimiento de la Elaboración de Actas Informativas.
  - Oficialía Mediadora y Conciliadora.
  - Tesorería Municipal.
  
3. Unidades Orgánicas que intervienen en el procedimiento de Asesorías Jurídicas.
  - Oficialía Mediadora y Conciliadora.



### III. ALCANCE

Aplica a los servidores públicos de la Oficialía Mediadora y Conciliadora, a la Dirección de Seguridad Pública Municipal, a la Tesorería Municipal y a las personas físicas que sean objeto de conciliación y/o a levantar actas informativas y a recibir asesoría jurídica.





#### IV. BASE LEGAL

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.  
Periódico Oficial, 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, reformas y adiciones.
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de México.  
Periódico Oficial, 30 de mayo de 2017, reformas y adiciones.
4. Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.  
Periódico Oficial, 02 de marzo de 1993, reformas y adiciones.
5. Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México.  
Periódico Oficial, 22 de diciembre de 2010, reformas y adiciones.
6. Ley del Trabajo de los servidores públicos del Estado y Municipios.  
Diario Oficial, Publicado en 23 de octubre de 1998.
7. Reglamento Interno del Ayuntamiento.  
Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2019.
8. Bando Municipal Vigente de Temascalcingo.  
Gaceta Municipal, 05 de febrero de 2019.





## V. RESPONSABILIDADES

La Oficialía Mediadora y Conciliadora tiene las siguientes atribuciones:

1. Evaluar las solicitudes de los interesados con el fin de determinar el medio alternativo idóneo para la solución del problema de que se trate.
2. Implementar y substanciar procedimientos de mediación o conciliación vecinal, comunitaria, familiar, escolar, social o política en el municipio, en todos los casos en que sean requeridos por la ciudadanía o por las autoridades municipales.
3. Cambiar el medio alterno de solución de controversias, cuando de acuerdo con los participantes resulte conveniente emplear uno distinto al inicialmente elegido.
4. Llevar por lo menos un libro de registro de expediente de mediación o conciliación.
5. Redactar, revisar y en su caso aprobar, los acuerdos o convenios a que lleguen los participantes a través de la mediación o de la conciliación, los cuales deberán ser firmados por ellos y autorizados por el Oficial Mediador y Conciliador llevando expedientes de los mismos.
6. Negar el servicio en las materias que son competencia del Poder Judicial del Estado de México o en donde se pueda perjudicar a la Hacienda Pública, a las autoridades municipales o a terceros.
7. Dar por concluido el procedimiento de mediación o conciliación en caso de advertir alguna simulación en su trámite.
8. Asistir a los cursos anuales de actualización y aprobar los exámenes anuales en materia de mediación y conciliación.
9. Recibir asesoría del centro de Mediación y Conciliación del poder judicial del Estado de México.
10. Atender a los vecinos de su adscripción en los conflictos que no sean constitutivos de delito, ni de la competencia de los órganos judiciales o de otras autoridades.



## VI. RESULTADOS

1. Convenio verbal o escrito
2. Acta informativa
3. Asesoría jurídica de manera verbal

## VII. POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Se podrán llevar a cabo procedimientos de mediación y conciliación únicamente a petición de la parte interesada y por voluntad de ambas partes, así como convenios escritos o verbales cuando exista acuerdo mutuo de voluntades.
2. Se expedirán actas informativas a petición de la parte interesada.
3. Se brindarán asesorías jurídicas únicamente a las personas que lo soliciten.



## VIII. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

### PROCEDIMIENTO 1. MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN DE CONTROVERSIAS SOCIALES DENTRO DEL MUNICIPIO.

INCISO	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
A)	Persona Física	Acuden la o las personas físicas a la Oficialía Mediadora y Conciliadora a exponer su problemática y en su caso solicitando se mande citar a la parte contraria para dirimir la controversia suscitada.
B)	Oficialía Mediadora y conciliadora	El oficiala Mediador y Conciliador, escuchará la narración de los hechos de la persona que se presente y analizará que de la misma no se desprenda un delito, de ser así, la persona será canalizada al ministerio público y si se percata de que no hay delito alguno, procederá a enviar citatorio a la o a las personas solicitadas, dándole en ese momento fecha de audiencia conciliatoria al solicitante.
C)	Persona Física	Siendo la fecha y hora indicadas para llevar a cabo la audiencia de conciliación, las personas se presentaran a la oficialía Mediadora y Conciliadora en presencia del titular del área.
D)	Oficialía Mediadora y conciliadora	Siendo la hora indicada para iniciar la audiencia de conciliación, el Oficial Mediador y Conciliador se cerciorará de que estén presentes tanto la parte solicitante, así como los citados. En dado caso de que la parte citada no esté presente, el Oficial Mediador y Conciliador procederá a enviarle otro citatorio, estipulando hora y fecha para desahogar dicha audiencia, repitiendo esta actividad sólo tres veces. En el supuesto de que en la fecha indicada para el desahogo de la audiencia, se presenten ambas partes, El Oficial Mediador y Conciliador, dará inicio a dicha audiencia, el donde el conciliador le hará saber al citado cual es el motivo por el que se le mandó a citar. Posteriormente el Oficial Mediador y Conciliador escuchará a las partes, en primer lugar la declaración del solicitante y en un segundo momento, la declaración del solicitado invitándolos a que lleguen a una conciliación sobre dicha controversia, proponiéndoles diferentes alternativas



		de solución.
E)	Persona Física	El solicitante realiza su declaración, así como el citado, entablan pláticas de conciliación y le manifiestan al Oficial Mediador y Conciliador si llegan a un convenio o no.
F)	Oficialía Mediadora y Conciliadora	En el supuesto de que las partes no lleguen a un convenio, el Oficial Mediador y Conciliador dará por terminada la audiencia de conciliación y en el supuesto de que si lleguen a un convenio, el oficial Mediador y Conciliador los invitará a realizarlo por escrito.
G)	Personas Físicas	Las partes le manifestaran al Oficial Mediador y Conciliador si deciden realizar un convenio escrito o solo se queda como convenio verbal.
H)	Oficialía Mediadora y Conciliadora	En el supuesto de que las partes manifiesten al Oficial Mediador y Conciliador que solo es un convenio verbal el oficial dará por terminada dicha audiencia. En el supuesto de que las partes manifiesten que si es su deseo realizar un convenio por escrito, el Oficial Conciliador realizará dicho convenio por las clausulas propuestas por las partes.
I)	Personas Físicas	Una vez redactado el convenio, las personas firmaran de conformidad el convenio.
J)	Oficialía Mediadora y Conciliadora	Ya firmado el convenio por las partes, el oficial Conciliador firmará y sellará el mismo, entregándoles copia de éste a cada una de las partes, y dará por terminada dicha audiencia.



## PROCEDIMIENTO 2. ELABORACIÓN DE ACTAS INFORMATIVAS.

INCISO	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
A)	Persona Física	Acude la persona interesada a la Oficialía Mediadora y Conciliadora, y le solicita al Oficial Mediador y Conciliador levantar una acta informativa.
B)	Oficialía Mediadora y conciliadora	El Oficial Mediador y Conciliador solicita al interesado muestre su identificación oficial, le solicita le manifieste los hechos verbalmente; en dado caso que de la declaración de los hechos se desprenda algún delito, el oficial Mediador y Conciliador podrá negar el servicio de dicha acta y la persona será canalizada al Ministerio Público para que se abra la carpeta de investigación correspondiente; en el supuesto de que de la declaración nos e desprenda algún delito, el Oficial Mediador y Conciliador manifestará a la persona interesada que si puede levantar el acta Informativa y que tiene un costo de \$60.00 M.N., mismo que se realiza en Tesorería Municipal.
C)	Persona Física	Una vez que la persona física escuche las indicaciones del Oficial Mediador y Conciliador manifestará al mismo si desea levantar el acta o no. En dado caso que decida levantar dicha acta, narrará nuevamente los hechos ocurridos.
D)	Oficialía Mediadora y conciliadora	El Oficial Mediador y Conciliador procederá a redactar el Acta Informativa correspondiente solicitándoles datos personales al interesado, y de igual forma redactando los hechos tal cual los mencione el interesado; una vez terminada la acta informativa, el Oficial Mediador y Conciliador le dará lectura a la misma y le preguntará al solicitante si está bien o desea alguna modificación.
E)	Personas Físicas	Posteriormente a la lectura del oficial Mediador y Conciliador, el interesado establece si está o no de acuerdo con el contenido de la misma, de ser así recibirá el acta para que al firme de conformidad y la devolverá al Oficial Mediador y Conciliador.
F)	Oficialía Mediadora y conciliadora	Sin objeción alguna por la parte interesada, el Oficial Mediador y Conciliador firmará y sellará dicha acta, asimismo expedirá la orden de pago



		para que el solicitante pase a la Tesorería Municipal.
G)	Persona Física	El interesado pasará al área de la Tesorería Municipal a realizar el depósito de la cantidad establecida en la orden de pago.
H)	Tesorería Municipal	Una vez que el interesado se presente ante la Tesorería Municipal con la orden de pago, ésta misma realizará el cobro del acta informativa, asimismo entregará a la persona su factura original y una copia de la orden de pago, selladas ambas por la misma.
I)	Persona Física	Una vez realizado el pago, la persona acude con el Oficial Mediador y Conciliador y le entrega la copia de la orden de pago, con la cual acreditan que ya se realizó dicho pago.
J)	Oficialía Mediadora y conciliadora	Teniendo en su poder la orden de pago, el Oficial Mediador y Conciliador entregará el acta informativa al solicitante.





### PROCEDIMIENTO 3. ASESORÍAS JURÍDICAS.

INCISO	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
A)	Persona Física	El interesado acude a la Oficialía Mediadora y Conciliadora, para exponer su problemática al Oficial Mediator y Conciliador solicitándole a la vez una asesoría jurídica.
B)	Oficialía Mediadora y conciliadora	Expuesta la problemática del solicitante, el Oficial Mediator y conciliador, le dará una asesoría jurídica al interesado y de ser necesario lo canalizará a la instancia correspondiente.





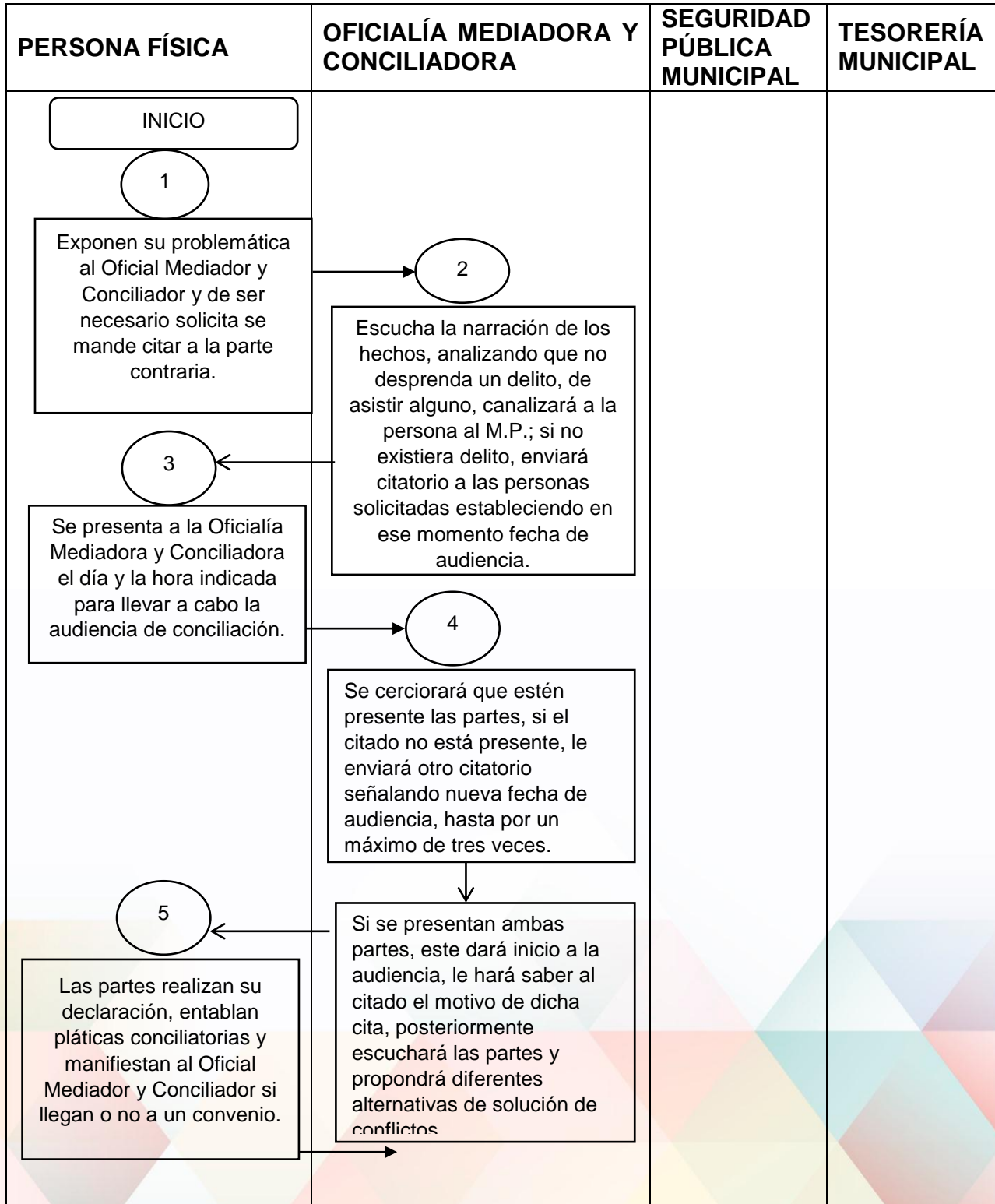
## IX. FORMULARIOS O IMPRESOS

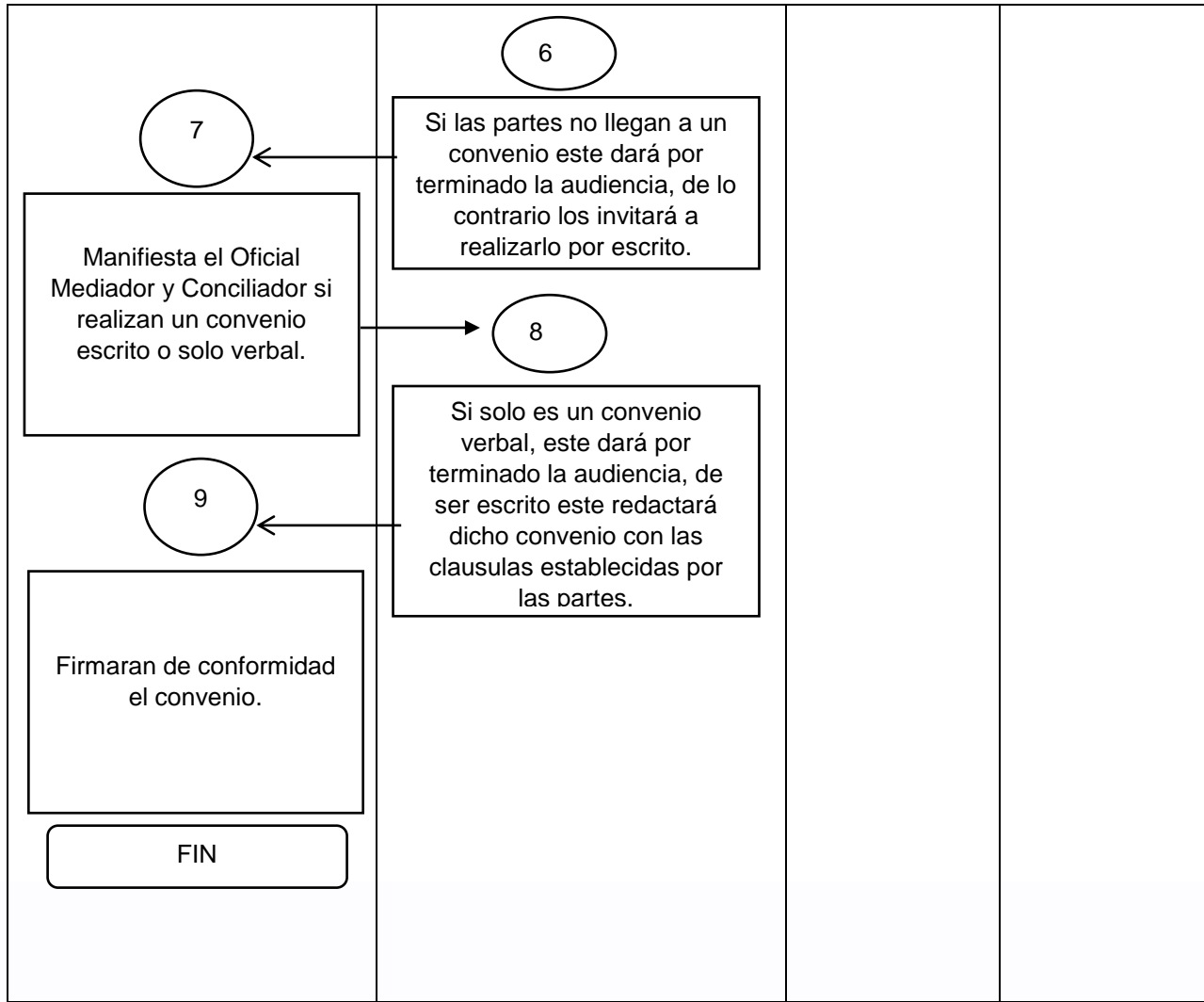
1. Mediación y Conciliación de controversias sociales dentro del Municipio de Temascalcingo: solicitud de conciliación-convenio.
2. Elaboración de actas informativas: acta informativa y orden de pago.
3. Asesorías Jurídicas: No aplica.



## X. DIAGRAMA DE FLUJO

### PROCEDIMIENTO 1. MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN DE CONTROVERSIAS SOCIALES DENTRO DEL MUNICIPIO.

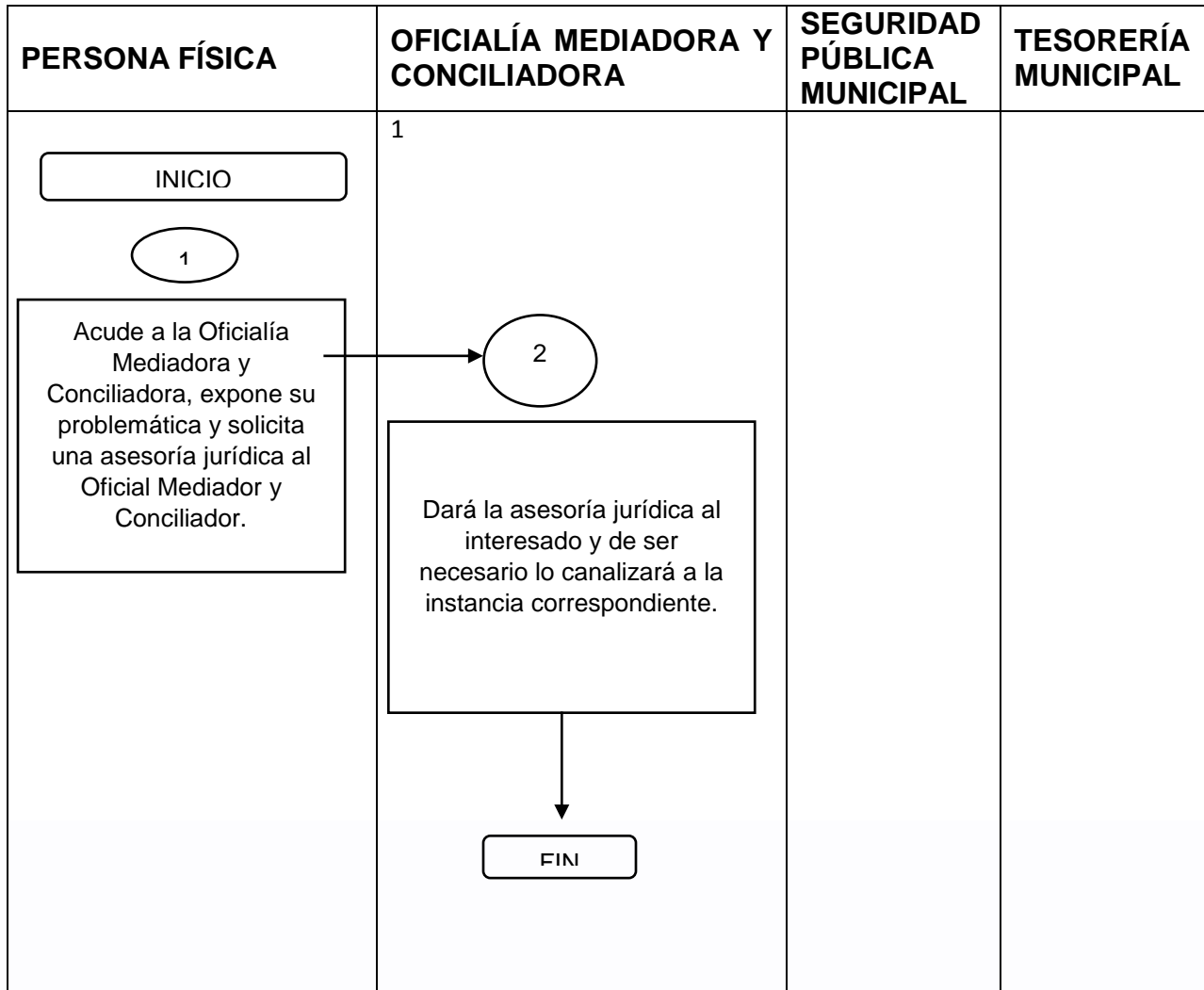








### PROCEDIMIENTO 3. ASESORÍAS JURÍDICAS



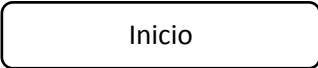






## XI. GLOSARIO

- **Acta Informativa:** Escrito o modalidad de comunicación escrita que tiene por objeto dejar constancia de lo tratado, sucedido y acordado en una junta o reunión. Se entiende en hojas o folios sueltos, o bien en libros destinados expresamente para ese propósito.
- **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:** Ponerse de acuerdo en materia de opiniones o pretensiones, para conformarse con algo o con alguien.
- **Convenio:** Es un acuerdo de voluntades para crear, modificar o transferir derechos y obligaciones.
- **Mediación:** Es un mecanismo de solución de conflictos, en el cual un tercero imparcial busca facilitar la comunicación para que las partes por sí mismas sean capaces de resolver el conflicto.
- **Solicitud:** del latín solicitud o, solicitud es una diligencia cuidadosa o un pedido. El verbo solicitar, por su parte, hace referencia a pedir, pretender o buscar algo.
- **Sustanciar:** conducir un asunto o juicio por la vía procesal adecuada hasta ponerlo en estado sentencia.



## XII. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
 Inicio	Marca el inicio del Procedimiento
	Número de Actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
 Fin	Determina el final del procedimiento

## XIII. VALIDACIÓN

AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TEMASCALCINGO  
2019-2021

Elaboró

Revisó

Validó

Lic. Florentino De La Cruz  
Lara  
Oficial Mediador Y  
Conciliador

Lic. Luis Felipe Ruiz Chimal  
Octavo Regidor y  
Presidente de la comisión  
de revisión y  
actualizaciones de la  
reglamentación municipal

Profr. Amado Rubén Bello  
Zaldívar  
Secretario Del  
Ayuntamiento

Autorizó

Lic. Juan De La Cruz Ruiz  
Presidente Municipal Constitucional





#### **XIV. Hoja de Actualización**

El presente manual de procedimientos de la Oficialía Mediadora y Conciliadora se realizó durante la Administración 2019-2021.

Fecha de elaboración: junio de 2019.