

## INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos enlista los trámites y servicios que presta la Oficialía Mediadora y conciliadora, como área administrativa al tiempo que describe las actividades y simplifica la forma para que las personas que se convierten en receptor al momento de tener a la vista este manual le sea más fácil y practico realizar las actividades que aquí se describen.

Es de suma importancia contar con un manual dentro del área que conforma la Oficialía Medidora Conciliadora del Municipio de Joquicingo, Estado de México para facilitar el trabajo operativo dentro de la misma área, las ventajas de tener un ordenamiento de esta naturaleza dentro de las áreas contribuye a visualizar a corto y largo plazo las tareas y disminuir el índice de errores, facilitar la comprensión de las personas que se encuentran laborando y las que puedan integrarse a laborar en un futuro, y de esa forma disminuir el tiempo de inversión en la capacitación, entre otras ventajas.

El manual de procedimientos contiene diagramas de flujo donde se explica los procesos que se debe de implementar para realizar los diferentes tramites que la oficina se desarrollan, de igual forma se mencionan los requisitos que cada tramite requiere, para tener conocimiento exacto de ellos y de esa forma facilitar la comprensión del proceso, de esta manera las personas que se basen en este anual tendrán toda la información necesaria en un mismo lugar lo que servir para comprender la información y ser más fácil al mismo tiempo para prestar el servicio.

OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.



## Objetivo General

- Establecer los lineamientos para realizar las acciones necesarias, a efecto de proporcionar los servicios que demanden los usuarios a través de la Oficialía Mediadora-Conciliadora del municipio de Joquicingo Estado de México, de una manera ordenada, 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 en el quehacer institucional, considerado como documento fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y control administrativo de esta Dependencia, 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.

## Objetivo específico

- Facilitar y así como agilizar el aprendizaje de los procesos que se aplican en los trámites y servicios que presta la oficina de la Oficialía Mediadora y Conciliadora.
- Aumentar la eficiencia en las realizaciones de los trámites que presta la Oficialía Mediador y Conciliadora.
- Disminuir el tiempo de espera por parte del interesado para adquirir lo necesario.
- Facilitar la inducción, el adiestramiento y la capacitación del personal.

## 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 Joquicingo, Estado de México.
- Reglamento Interno de las Oficialías Mediadoras-Conciliadoras del Municipio de Joquicingo Estado México.

## 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 numero 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:

1. Atención a asuntos de mediación y conciliación "Invitaciones".
2. Inscripción de actas informativas.
4. Inscripción de actas de mutuo respeto.
5. Inscripción de actas convenios.
6. Recepción y entrega de pensiones alimenticias.
7. Asesorías jurídicas.



## ATENCIÓN A ASUNTOS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN “Invitación”

La Oficialía Mediadora-Conciliadora II del Municipio de Joquicingo, Estado de México, tiene como objetivo principal, prestar el servicio de los medios alternos de solución de conflictos en condiciones de confidencialidad, flexibilidad, oralidad, imparcialidad, equidad, legalidad, honestidad y economía, 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 Estado de México.
- Reglamento Interno de las Oficialías Mediadoras.

### 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 Joquicingo, Estado de México. Aplica al personal de la Oficialía Mediadora-Conciliadora. Excluye a todas las personas que sean menores de edad



	Nombre de cargo procedimiento	invitación "Mediación y conciliación"
	Cargo/interesado	Actividad
1	Interesado	Acude a la Oficialía Mediadora-Conciliadora a solicitar algún medio alternativo para la solución de su conflicto.
2	Oficial Mediador Conciliador	Atiende al ciudadano, conoce del asunto y analiza supuestos de procedencia de los métodos alternos de solución de controversias, para determinar su viabilidad.
3	Oficial Mediador Conciliador	Si el asunto no es mediable instruye al interesado para que acuda a la autoridad competente.
4	Oficial Mediador Conciliador	Si el asunto es mediable, registra el expediente, elabora la invitación correspondiente y agenda una cita para llevar a cabo la sesión de mediación entre las partes
5	Oficial Mediador – Conciliador	Revisa que los datos que sean correctos y firma la primera invitación correspondiente
6	Comisaría de Seguridad Pública	Apoya en la entrega la invitación en el domicilio del invitado, con las referencias que se le proporcionan e informa al Oficial Mediador Conciliador para confirmar la asistencia.
7	Oficial Mediador – Conciliador	El día señalado para llevar a cabo la sesión de mediación o conciliación, verifica si el invitado se encuentra presente, si el invitado no asiste se genera una segunda invitación.
8	Oficial Mediador-Conciliador	Si asisten los intervinientes, y durante la sesión alguno de ellos manifiesta su decisión de no continuar con el procedimiento, se da por concluido.
9	Oficial Mediador-Conciliador	Si asisten los intervinientes y no llegan a un acuerdo, pero se advierte la posibilidad de solucionar el conflicto subsecuentes y las partes se encuentran de acuerdo, se agenda la siguiente sesión.
10	Oficial Mediador – Conciliador	Si asisten los intervinientes, y aceptan el procedimiento, se realiza la sesión de mediación o conciliación, informándoles sus derechos para resolver la controversia, explicando los mecanismos y reglas. Si llegan a un acuerdo durante la sesión se redacta y firma el documento acordado y se archiva como asunto conciliado.



11	Interesado	Reciben el convenio o acta y se retiran.
----	------------	--

PROCEDIMIENTO:		ATENCION A ASUNTOS DE MEDIACION O CONCILIACION	
INTERESADO	OFICIAL MEDIADOR CONCILIADOR	OFICIAL MEDIADOR CONCILIADOR	COMISARIA DE SEGURIDAD PUBLICA



DIAGRAMA DE FLUJO:

