

**ESCOBEDO**

Gobierno Municipal 2015 - 2018

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS**

**CENTRO DE MEDIACIÓN  
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**

**GENERAL ESCOBEDO, NUEVO LEÓN**

---



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE MEDIACIÓN**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-CM-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
2

## Índice

---

### **CAPÍTULO PRIMERO: DE LA ORGANIZACIÓN**

- I. Introducción
- II. Objetivos del Manual
- III. Marco Normativo
- IV. Alcance y Nivel de Aplicación
- V. Definiciones
- VI. Misión, Visión y Valores
- VII. Organigrama
- VIII. Estructura Orgánica
- IX. Atribuciones

### **CAPÍTULO SEGUNDO: DEL PROCEDIMIENTO**

- X. Políticas y/o Lineamientos
- XI. Procesos de Operación y Flujogramas
- XII. Elaboración, Diseño y Revisión
- XIII. Autorizaciones

ESCOBEDO  
Gobierno Municipal 2015-2018

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS CENTRO DE MEDIACIÓN</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-CM-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

## I. Introducción

---

El presente Manual de Organización y Procedimientos ha sido elaborado en cumplimiento del Artículo 104 fracción IV de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León, que establece que son facultades y obligaciones de la Contraloría Municipal expedir Manuales para la Administración Pública Municipal y sus entidades, a fin de que en el ejercicio de sus funciones apliquen con eficacia y eficiencia los recursos humanos y patrimoniales, estableciendo controles, métodos, procedimientos y sistemas. Es parte del proceso de modernización que el Gobierno Municipal de Gral. Escobedo impulsa en sus dependencias a fin de alcanzar los objetivos planteados en el Plan Municipal de Desarrollo.

El Presente Manual de Organización y Procedimientos es un indicador para determinar si se tienen los controles administrativos para desempeñar las labores con eficiencia y honestidad en la obtención y aplicación de recursos, con apego al marco normativo y en base a la participación ciudadana, garantizando la viabilidad de los programas que el gobierno municipal implementará para el desarrollo social, político y cultural del municipio.

Contiene también una descripción de los documentos de apoyo para la realización de las funciones, así como ejemplos de cada uno de los formatos, diseñados por el propio Centro de Mediación, con el propósito de propiciar, en las áreas o unidades administrativas que intervienen, su correcto desempeño y, a los ciudadanos usuarios, el fácil acceso a los servicios que ofrece.

Toda modificación que realice al contenido de la presente, deberá notificarse a la Contraloría Municipal.

El presente manual está a la disposición de cualquier persona y público en general que así lo solicite al Centro de Mediación y/o Contralor Municipal.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE MEDIACIÓN**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-CM-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
4

## II. Objetivos del Manual

---

El objetivo del presente Manual de Organización y Procedimientos de este Centro de Mediación Municipal es establecer mecanismos y un control que permita dar una atención más adecuada al usuario y sobre todo al o los prestadores de servicios de este Centro de Mediación Municipal que constantemente se estén actualizando y capacitando con los posibles y seguros alcances de los métodos alternos.

El Centro de Mediación Municipal tiene como objetivo ampliar el acceso a la justicia proporcionando a los ciudadanos otras alternativas para la solución de sus conflictos de carácter legal y facilitar las herramientas para una comunicación amplia y abierta.

ESCOBEDO  
Gobierno Municipal 2015-2018

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS CENTRO DE MEDIACIÓN</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-CM-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

### III. Marco Normativo

---

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León
- Ley de Acceso a la información Pública del Estado de N.L.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de N.L.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Código de Procedimientos Penales del Estado de Nuevo León.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de Nuevo León.
- Código Penal del Estado de Nuevo León.
- Código Civil del Estado de Nuevo León.
- Reglamento de la Administración Pública del municipio de Gral. Escobedo.
- Reglamento del Centro de Mediación Municipal de Gral. Escobedo.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS CENTRO DE MEDIACIÓN</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-CM-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

#### **IV. Alcance o Nivel de Aplicación**

---

El presente Manual de Organización y Procedimientos deberá ser observado y aplicado por el personal adscrito a esta Dirección así como por todas las dependencias con las que se tenga interacción y supervisar que se cumplan con todos los lineamientos establecidos, para fortalecer y mejorar el servicio a la ciudadanía del Municipio de Gral. Escobedo, Nuevo León.

El presente Manual de Operaciones y Procedimientos solo podrá ser aplicado en el Centro de Mediación Municipal, así como acatar las leyes y reglamentos aplicables que establezcan las funciones y procedimientos de un Centro de Mediación

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE MEDIACIÓN**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-CM-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
7

## V. Definiciones

---

**MEDIACION.-** Es un mecanismo de resolución de conflictos, en cual un tercero imparcial busca facilitar la comunicación para que las partes por sí mismas sean capaces de resolver un conflicto.

**CONCILIACIÓN.-** Es un medio alternativo para solucionar conflictos, a través del cual las partes resuelven directamente un litigio con la intervención o colaboración de un tercero.

**MEDIADOR.** Persona u organismo encargado de intervenir en una discusión o en un enfrentamiento entre dos partes para encontrar una solución.

**CONVENIO.-** Resultado del proceso de mediación del que las partes llegan a un acuerdo mutuo, dando fin a su conflicto.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE MEDIACIÓN

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-CM-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
8

## VI. Misión, Visión y Valores

---

### MISIÓN

Brindar un servicio con sello humano, eficaz, capacitado, personalizado y gratuito que promueva una cultura de diálogo, en busca de la paz social, sin necesidad de recurrir a los tribunales, con total apego a la legalidad y sujetas a los principios de imparcialidad, objetividad, excelencia, celeridad, profesionalismo e independencia para lograr un sistema de justicia sólido y confiable.

### VISIÓN

Ser el Centro de Mediación Municipal con los mecanismos más avanzados en materia de calidad en el servicio, para resolver conflictos interpersonales, superando las expectativas en disputas existentes, para que se desarrollen dentro de un ambiente de confianza, cordialidad y respeto entre los ciudadanos.

### VALORES

**LEGALIDAD** Por Legalidad se debe entender toda aquella intervención o decisión que se encuentra fundada en Derecho, entendido este último en su más amplio sentido y que se basa además en la técnica e interpretación jurídica que mayor certeza genere en la solución de los conflictos.

**HONRADEZ** La Honradez entendida como la rectitud de ánimo, como la honorabilidad y la integridad en el actuar, sin esperar ni pedir nada que no sea cumplir con la función en los términos que el propio derecho exige.

**LEALTAD** La Lealtad es el comportamiento apegado a la verdad, con fidelidad al Derecho, según se espera de una persona de honor y que actúa en favor del bien colectivo y del bien de las partes, conforme a su derecho, observando los fines del proceso de este Centro de Mediación Municipal.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE MEDIACIÓN**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-CM-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
9

**IMPARCIALIDAD** Por Imparcialidad se entiende la intervención que debe realizarse en los conflictos jurídicos, sin que medie interés, simpatía o prejuicio en favor o en contra de alguna persona o situación.

**EFICIENCIA** La Eficiencia es la virtud de lograr el objetivo de la función judicial y de los procedimientos, que no es otro que el de resolver el conflicto jurídico en una forma real, posible y legal.

**INDEPENDENCIA** La Independencia es la actitud del mediador de no aceptar influencias provenientes del sistema social, que son ajenas al Proceso de Mediación.

**OBJETIVIDAD** La Objetividad es la actitud del Mediador de observar el conflicto sin permitir influencias provenientes de sí mismo, de la circunstancia sociopolítica o derivadas de la situación personal de cada una de las partes.

**EXCELENCIA** Conducta del Mediador que se funda en la mejora continua, que fija metas y que se esfuerza por superarlas.

**RESPECTO** El Respeto es el reconocimiento por parte del Mediador del carácter que, como personas, tienen los involucrados en el procedimiento, de manera que su calidad, su versión, sus pruebas y sus derechos deben ser considerados en igualdad.

**COMPAÑERISMO** El Compañerismo es la conducta que todo Servidor Público debe expresar en su trabajo cotidiano, partiendo del cumplimiento del deber, de la obediencia a la Ley y a las órdenes correctas del superior, y de la búsqueda de la armonía y de la colaboración eficiente y equitativa entre los trabajadores del Centro de Mediación y del Municipio.

**PROFESIONALISMO** El Profesionalismo es la respuesta de más alta excelencia y de conocimiento profundo de la teoría, técnica y práctica, que un Mediador debe externar en su ejercicio laboral, para lo cual deberá siempre actualizarse y capacitarse con objeto de elevar la calidad de las actividades que le corresponden desempeñar.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE MEDIACIÓN**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-CM-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
10

## VII. Organigrama



### Estructura Orgánica Centro de Mediación

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS CENTRO DE MEDIACIÓN</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-CM-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

## VIII. Estructura orgánica

---

### 1.-SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

#### 1.-Director del Centro de Mediación

Le reporta a Secretario del Ayuntamiento

#### 2.-Secretaria

Le reporta a Director del Centro de Mediación.

#### 3.-Mediador

Le reporta a Director del Centro de Mediación

ESCOBEDO  
pol. 2015 - 2016

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS CENTRO DE MEDIACIÓN</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-CM-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

## **IX. Atribuciones**

---

### **DIRECTOR DEL CENTRO DE MEDIACIÓN**

1. Coordinar, Administrar y Organizar las funciones del Centro de Mediación, así como los recursos materiales, económicos y humanos con los que cuenta para el mejor desempeño de sus funciones.
2. Ser el enlace entre el titular de la Secretaría del Ayuntamiento y la oficina del Centro de Mediación, así como brindar la asesoría u orientación legal a los ciudadanos de este Municipio.
3. Implementar, actualizar y revisar el procedimiento de la Mediación así como la actualización de las normas que lo regulan.
4. Realizar programas a para fomentar la Mediación como método alternativo a la solución de conflictos.
5. Apoyar al Secretario del Ayuntamiento conforme a las instrucciones que gire como su superior jerárquico.
6. Las demás que le otorguen las Leyes, reglamentos y ordenamientos municipales o sus superiores en materia reglamentaria conforme a su competencia.

### **SECRETARIA**

1. Colaborar en la elaboración de expedientes para atención y asesoría por parte de este Centro de Mediación.
2. Asignar un asesor o según el caso un Mediador para la atención al ciudadano que solicite este servicio
3. Llevar un registro de los usuarios de este servicio así como sus generales y descripción simple de la problemática.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE MEDIACIÓN**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-CM-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
13

4. Agendar citas para el proceso de mediación
5. Elaborar oficios a las diferentes dependencias, así como reportes de actividades
6. Elaborar requisiciones para material y herramienta útil misma de este Centro de Mediación.
7. Atender las llamadas telefónicas de la ciudadanía.
8. Archivar y llevar el control y orden de los documentos oficiales de la Oficina.
9. Y las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato o su superior.

**MEDIADOR**

1. Brindar la atención al ciudadano que solicite asesoría jurídica o en su caso un proceso de mediación y/o conciliación
2. Llenar el expediente previamente elaborado por la secretaría con los datos de la problemática.
3. Agendar citas o invitaciones en el procedimiento de mediación.
4. Canalizar al ciudadano a otra dependencia según la problemática.
5. Elabora convenios, resultado del proceso de mediación.
6. Coadyuvar al director en los asuntos de competencia del Centro de Mediación.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE MEDIACIÓN

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-CM-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
14

## X. Políticas y/o Lineamientos

---

### **Asesoría Legal y Procesos de Mediación.**

Brindar asesoría en la materia o rama legal de la cual resulte el problema o conflicto del Ciudadano, en su caso se le invitara a un proceso de mediación, explicándole los alcances de este método alternativo.

### **Programas de Testamento.**

En acuerdo con las notarías y recibiendo el subsidio del Gobierno del Estado, el municipio fomenta la necesidad y certeza legal para que los ciudadanos realicen el trámite testamentario, así evitar conflictos futuros a los respectivos herederos, mediante brigadas de testamentos gratuitos.

ESCOBEDO  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE MEDIACIÓN

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-CM-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
15

## XI. Procesos de Operación

---

- a) El ciudadano acude al Centro de Mediación Municipal y solicita según sea el caso o la situación una asesoría jurídica o un proceso alternativo;
- b) La Secretaría del Centro de Mediación Municipal elabora un expediente con un numero respectivo consecutivo en el que solicita los siguientes datos:
  1. Nombre completo
  2. Domicilio
  3. Teléfono
  4. Asunto
  5. Firma y fecha
- c) El ciudadano le es asignado un prestador de servicio o asesor jurídico, el cual lo invita a pasar a una de las salas de mediación y brindar un ambiente de confianza.
- d) El ciudadano comenta su situación o conflicto que lo llevo a solicitar el servicio o servicios que brinda este Centro de Mediación Municipal.
- e) El Prestador de Servicio o asesor le comentan al ciudadanos las instancias legales o en su caso el proceso alternativo para buscar una solución más rápida y eficaz.
- f) En caso de ser un asunto mediable, se manda por medio de una cedula citatoria foliada una invitación a un proceso de mediación con datos generales así como señalando la hora, día, mes y año en la cual pueda presentarse al mencionado proceso.
- g) Acudiendo a la cita, ambas partes procederán a dar inicio al proceso de mediación, en el que el Prestador de Servicio llamado mediador, explicara las reglas y el proceso para llegar a un acuerdo mutuo y una posible solución.
- h) Si ambas partes llegan al acuerdo mutuo y voluntario, el Prestador de Servicio redactara el convenio en los términos en que las partes acordaron, una vez elaborado y leído, lo firman junto con el mediador.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE MEDIACIÓN**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-CM-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
16

- i) El prestador de servicio podrá invitar a las partes a que certifiquen el convenio elaborado ante el Centro Estatal de Métodos Alternos del Estado de N.L.
- j) En caso de que no acuda la persona citada, se podrá enviar otras 2 citas con el apoyo del juez auxiliar de la colonia y en caso de ser necesario con el apoyo de la Secretaría de Seguridad Pública de este Municipio.
- k) Si la persona citada no acude a ninguna de las citas, se le brindara al ciudadano la asesoría correspondiente y en caso de ser necesario se turnara a las áreas de su competencia del conflicto o problema que lo atrajo a este Centro de Mediación Municipal.
- l) Si el ciudadano no requiere el proceso de mediación, se le brindara la asesoría legal correspondiente abarcando todo el proceso así como las consecuencias legales y citando los términos y fundamentos legales de la materia de que se trate.

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE MEDIACIÓN

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-CM-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
17





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE MEDIACIÓN

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-CM-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

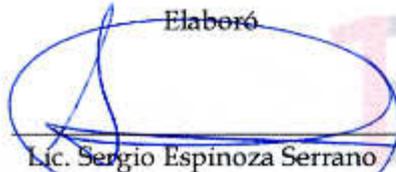
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
18

## XII. Elaboración, diseño y Revisión

El presente manual de Organización y Procedimientos fue elaborado por personal del Centro de Mediación la cual perteneciente a la Secretaria del Ayuntamiento, conforme a lo establecido en la Política Municipal de normatividad Interna, establecida por la contraloría Municipal de General Escobedo Nuevo Leon.

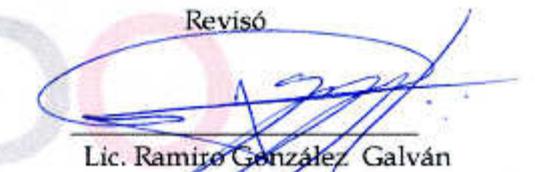
Elaboró

  
Lic. Sergio Espinoza Serrano  
Director del Centro de Mediación.

Revisó

  
Lic. Mateo A. Cantú González  
Enlace de Normatividad.

Revisó

  
Lic. Ramiro González Galván  
Director Jurídico Contraloría Municipal.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE MEDIACIÓN**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-CM-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

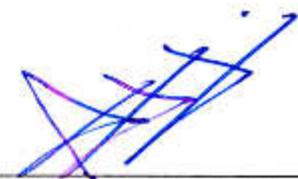
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

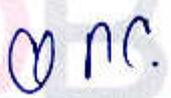
PÁGINA  
19

### XIII. Autorizaciones

---

  
Contralor Municipal  
Lic. José Martín Treviño Sosa

  
Secretario del Ayuntamiento  
Lic. Andrés Concepción Mijes Llovera

  
Presidente Municipal  
Lic. Clara Luz Flores Carrales

TESCOBEDO  
GOBIERNO MUNICIPAL  
2018