



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Conciliador municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Conciliador municipal

Elaboró	Aprobó	Validó
 Lic. Maribel Marroquín Martínez Asesor Jurídico	 P.D.D Gabriela Lizbeth Vera Romero Conciliador Municipal	 Lic. José Antonio Hernández Secretario General Municipal

Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, 2020-2024
Unidad Técnica de Innovación Gubernamental
Blvd. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás
Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C.P. 43640



Contacto (775) 7558450

**Secretaria General Municipal
Conciliador Municipal**

Mayo de 2023

Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

La reproducción total o parcial de este documento
Se autorizará siempre y cuando se de el crédito
Correspondiente a la fuente.



Contenido

I.	Introducción	5
II.	Objetivos del manual	6
III.	Procedimiento “1”	7
	“Conciliación”	7
1.	Desarrollo del procedimiento	8
2.	Descripción de actividades	14
3.	Modelado de procesos	17
IV.	Procedimiento “2”	18
	“Levantamiento de actas informativas o administrativas”	18
1.	Desarrollo del procedimiento	19
2.	Descripción de actividades	20
3.	Modelado de procesos	22
V.	Procedimiento “3”	23
	“Expedición de constancias”	23
4.	Desarrollo del procedimiento	24
5.	Descripción de actividades	25
6.	Modelado de procesos	27



I. Introducción

El presente manual de procedimientos tiene su fundamento en lo establecido en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo en su artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica: Las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración.

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el L.A.E. Cesáreo Jorge Márquez Alvarado, establece el compromiso de hacer eficientes los servicios públicos, teniendo la certeza de contar con un gobierno municipal transparente y cercano a la gente.

Derivado de lo anterior, el presente manual de procedimientos es un documento que dotara a los funcionarios públicos para eficientar los trámites y servicios, así como los procesos internos, encaminando sus objetivos, estrategias, acciones y políticas públicas. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.



II. Objetivos del manual

El presente manual tiene por objeto ser el ordenamiento normativo interno mediante el cual se establezcan de manera clara y precisa los procedimientos a seguir de los trámites y servicios que ofrece el Conciliador Municipal, convirtiéndose en una herramienta útil para ejecutar funciones en estricto apego a derecho, estableciendo los lineamientos a seguir en la conciliación como un medio alternativo de solución de conflictos para la pronta, pacífica y eficaz solución de las controversias suscitadas entre los ciudadanos del Municipio, privilegiando el respeto tanto al ciudadano como al servidor público municipal.

Bajo este esquema el presente manual servirá como instrumento administrativo de apoyo en el quehacer institucional, considerado como documento fundamental para coordinación, dirección, evaluación y control administrativo de esta dependencia.

Derivado de lo anterior, el manual de procedimientos tiene como propósito, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que les permita realizar trámites y servicios más eficientes, así como procesos internos, encaminando sus objetivos, estrategias, acciones y políticas públicas. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.



III. Procedimiento “1”

“Conciliación”

SGM-CM-CON-001



1. Desarrollo del procedimiento

1.1 Propósito del procedimiento

Brindar a la población un medio alternativo de solución de conflictos, a fin de garantizar una pacífica, pronta e imparcial solución a los conflictos vecinales, comunitarios y entre particulares que se suscitan en el Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

1.2 Alcance

El Conciliador Municipal tendrá competencia dentro del territorio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo con todos aquellos asuntos que no sean hechos constitutivos de un delito, ni de responsabilidades de los servicios públicos, ni de la competencia de los órganos jurisdiccionales o de otras autoridades y en los cuales la conciliación proceda como un medio alternativo de solución de conflictos para dar fin a una controversia.

1.3 Referencias

- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo;
- Bando de policía y gobierno del municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo;
- Reglamento interior de la administración pública municipal;
- Reglamento del Conciliador Municipal del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, publicado el 23 de septiembre del 2011.

1.4 Responsabilidades

Conciliador Municipal

- Brindar orientación jurídica al ciudadano;
- Dar inicio y seguimiento al procedimiento de conciliación;
- Se firmar de ser necesario hasta 3 citatorios para iniciar el procedimiento de conciliación.



Secretario

- Control diario de orientaciones brindadas a la población;
- Control del registro de citatorios mediante los cuales se solicita la comparecencia de un ciudadano a petición de parte quejosa;
- Rubricar las actas y convenios que se derivan del proceso de conciliación.

Auxiliar

- Realiza el registro de los datos del ciudadano que solicita el proceso de conciliación;
- Elabora los documentos de citatorios, actas y convenios que son parte del proceso de conciliación.

1.5 Definiciones

Actas. –

Auxiliares del conciliador municipal. –

Conciliación. – Proceso por el cual dos o más partes recurren a un tercero neutral para que promueva el diálogo y ayude a las partes encontrar solución a sus controversias.

Convenio. – Es un pacto o acuerdo de voluntades entre dos o más partes respecto a determinado tema.

Citatorio. –

Quejoso. – Adj. Dicho de una persona: Que tiene queja de otra.

1.6 Políticas de Operación y lineamientos

Todas las disposiciones contenidas en el reglamento del conciliador municipal en el capítulo III del procedimiento de conciliación, artículos 7, 8, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16



1.7 Formatos e instructivos

Formato primer citatorio

Formato primer citatorio de la Presidencia Municipal de Tulancingo de Bravo, Hgo. Incluye logos, espacios para completar datos personales y fecha, instrucciones de comparecencia, y un sello de folio con el número 2451.

PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

TULANCINGO Avanza

PRIMERA CITA

TULANCINGO DE BRAVO, HGO. A _____ DE _____ DE 20____.

C. _____

Domicilio: _____

Sírvase comparecer en las oficinas del Conciliador Municipal ubicado en el interior de la Presidencia Municipal de Tulancingo de Bravo, Hgo.

El día _____ del mes _____ de 20____.

a las _____ hrs.

FOLIO
2451

Conciliador Municipal

- 1.- Se escribe la fecha en la que se crea el citatorio.
- 2.- Se escribe el nombre completo del ciudadano citado.
- 3.- Se escribe la dirección del ciudadano citado.
- 4.- Se escribe la fecha programada, indicando el día y hora en la que se presentaran ambas partes para conciliar.
- 5.- Lo firma el Juez Conciliador.
- 6.- Se sella para darle validez.
- 7.- Se entrega el primer citatorio al ciudadano que lo solicita.



Formato segundo citatorio

**PRESIDENCIA MUNICIPAL**
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

**TULANCINGO**
Avanza

SEGUNDA CITA

TULANCINGO DE BRAVO, HGO. A _____ DE _____ DE 20____.

C. _____

Domicilio: _____

Sírvase comparecer en las oficinas del Conciliador Municipal ubicado en el interior de la Presidencia Municipal de Tulancingo de Bravo, Hgo.

El día _____ del mes _____ de 20____.

a las _____ hrs.

Apercibido (a) que de no hacerlo, será acreedor a una multa como lo marca El Bando de Policía y Buen Gobierno y la Constitución Mexicana (Art. 21)

FOLIO


Nº 0502


Conciliador Municipal

- 1.- Se escribe la fecha en la que se crea el citatorio.
- 2.- Se escribe el nombre completo del ciudadano citado.
- 3.- Se escribe la dirección del ciudadano citado.
- 4.- Se escribe la fecha programada, indicando el día y hora en la que se presentaran ambas partes para conciliar.
- 5.- Lo firma el Juez Conciliador.
- 6.- Se sella para darle validez.
- 7.- Se entrega el segundo citatorio al ciudadano que lo solicita.



Formato de tercer citatorio

**PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.**

**TULANCINGO
Avanza**

TERCERA Y ULTIMA CITA

TULANCINGO DE BRAVO, HGO. A ____ DE ____ DE 20 ____

C. _____

Domicilio: _____

Sírvase comparecer en las oficinas del Conciliador Municipal ubicado en el interior de la Presidencia Municipal de Tulancingo de Bravo, Hgo.

El día _____ del mes _____ de 20 ____ a las _____ horas

Apercibido (a) que de no hacerlo, nuevamente se conmutará dicha multa hasta por 36 horas de arresto como lo marca El Bando de Policía y Buen Gobierno y la Constitución Mexicana (Art. 21) y la Intervención de la Fuerza Pública.

FOLIO
Nº 0301



Conciliador Municipal

Boulevard Nuevo San Nicolás s/n, Fracc. Nuevo San Nicolás 43640 Tulancingo de Bravo, Hidalgo. Tels. (775) 755 84 50 al (775) 755 84 59

- 1.- Se escribe la fecha en la que se crea el citatorio.
- 2.- Se escribe el nombre completo del ciudadano citado.
- 3.- Se escribe la dirección del ciudadano citado.
- 4.- Se escribe la fecha programada, indicando el día y hora en la que se presentaran ambas partes para conciliar.
- 5.- Lo firma el Juez Conciliador.
- 6.- Se sella para darle validez.
- 7.- Se entrega el tercer y último citatorio al ciudadano que lo solicita.



Formato de recibo de pago en caso de convenio

 PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.	RECIBO CONCILIADOR MUNICIPAL	 TULANCINGO Avanza
FOLIO		
Nº 0951		
TULANCINGO DE BRAVO, HGO. A _____ DE _____ DE 20____		
BUENO POR:		
<input type="text"/>		
RECIBÍ DEL SR.	<input type="text"/>	
LA CANTIDAD DE:	<input type="text"/>	
A FAVOR DE:	<input type="text"/>	
POR CONCEPTO DE:	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	

- 1.- Se escribe la fecha en la que se crea el recibo.
- 2.- Se pone la cantidad del pago acordado con número.
- 3.- Se pone el nombre del ciudadano que está realizando el pago.
- 4.- Se pone la cantidad acordada con letra.
- 5.- Se pone el nombre del Beneficiario.
- 6.- Se escribe el concepto de dicho recibo



2. Descripción de actividades

	Procedimiento 1		SGM-CM-CON-001	
	Conciliación		Fecha: 01/02/2024	
			Versión: 2.0	
			Página: 1 de 3	
Unidad Administrativa: Secretaria general municipal		Área responsable: Conciliador Municipal		
Descripción de Actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Quejoso	Acudir a la oficina y para solicitar comparecer con el conciliador y narrar su problemática.	N/A	
2	Auxiliar	Recibir, registra al quejoso y canalizar con el conciliador.	N/A	
3	Conciliador	Entrevistar al quejoso	N/A	
4	Quejoso	Narrar la problemática al conciliador	N/A	
5	Conciliador	Identificar a partir de la narración de la problemática	N/A	
		¿El conflicto es materia del procedimiento de conciliación?		
6	Conciliador	NO es materia del procedimiento de conciliación Remitir al quejoso a la autoridad correspondiente.	N/A	
7	Conciliador	SI es materia del procedimiento de conciliación Acompañar al quejoso a ventanilla para que proporcione nombre y domicilio de la persona a citar.	N/A	
8	Quejoso	Proporcionar los datos de la persona que se citará.	N/A	
9	Auxiliar	Llenar el formato de citatorios para invitar a la contraparte a platicar y resolver el asunto conciliatoriamente (Se pueden realizar hasta tres citatorios y de no comparecer la contraparte será acreedor a las disposiciones referidas en el artículo 10, fracción I, incisos C y D)	Formato de citatorio	



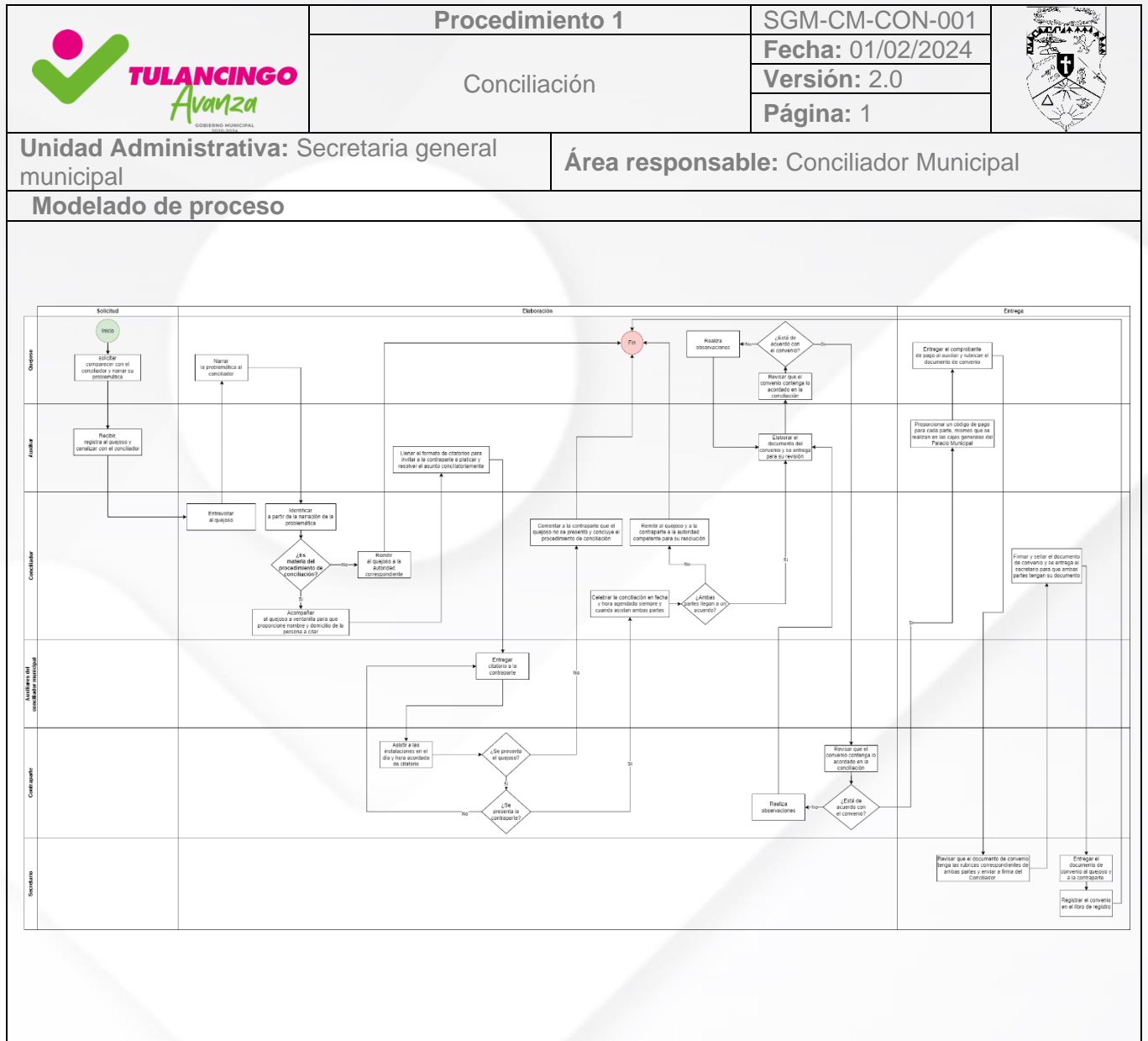
10	Auxiliares del conciliador municipal	Entregar citatorio a la contraparte	N/A
11	Contraparte	Asistir a las instalaciones en el día y hora acordada de citatorio ¿Se presenta el quejoso?	N/A
12	Conciliador	NO se presenta el quejoso Comentar a la contraparte que el quejoso no se presentó y concluye el procedimiento de conciliación	N/A
13	Quejoso	SI se presenta el quejoso ¿Se presenta la contraparte? NO se presenta ir paso 9	N/A
14	Conciliador	SI se presenta la contraparte Celebrar la conciliación en fecha y hora agendada siempre y cuando asistan ambas partes. ¿Ambas partes llegan a un acuerdo?	N/A
15	Conciliador	NO llegan a un acuerdo Remitir al quejoso y a la contraparte a la autoridad competente para su resolución	N/A
16	Auxiliar	SI llegan a un acuerdo Elaborar el documento del convenio y se entrega para su revisión	N/A
17	Quejoso	Revisar que el convenio contenga lo acordado en la conciliación ¿Está de acuerdo con el convenio? No está de acuerdo, realiza observaciones y regresar al paso 16	N/A
18	Contraparte	SI está de acuerdo Revisar que el convenio contenga lo acordado en la conciliación ¿Está de acuerdo con el convenio? NO está de acuerdo, realiza observaciones y regresar al paso 16	N/A
19	Auxiliar	SI esta de acuerdo	N/A



		Proporciona un código de pago para cada parte, mismos que se realizan en las cajas generales del Palacio Municipal	
20	Quejoso / Contraparte	Entregar el comprobante de pago al auxiliar y rubrican el documento de convenio	N/A
21	Auxiliar	Recibir comprobante de pago y entregar el documento de convenio al secretario para su firma	N/A
22	Secretario	Revisar que el documento de convenio tenga las rubricas correspondientes de ambas partes y enviar a firma del Conciliador	N/A
23	Conciliador	Firmar y sellar el documento de convenio y se entrega el secretario para que ambas partes tengan su documento.	N/A
24	Secretario	Entregar el documento de convenio al quejoso y a la contraparte	N/A
25	Secretario	Registrar el convenio en el libro de registro	N/A
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A



3. Modelado de procesos





IV. Procedimiento “2”

“Levantamiento de actas informativas o administrativas”

SGM-CM-AIC-002



1. Desarrollo del procedimiento

2.1 Propósito del Procedimiento

Levantamiento de actas informativas o administrativas bajo protesta de decir verdad de los hechos que les conste que sucedieron a los interesados que acudan a solicitar el servicio.

2.2 Alcance

Se levantarán aquellas actas sobre hechos que no sean constitutivos de delitos y a los cuales el ciudadano pretenda darles certeza jurídica y se aplicara a los habitantes Tulancinguenses.

2.3 Referencias

- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo;
- Reglamento del Conciliador Municipal del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

2.4 Responsabilidades

Conciliador Municipal

- Levantar las actas previa valoración de sus atribuciones y competencia.

Secretario

- Verificar la legalidad de las actas firmándolas para debida constancia y validez.
- Realizar el registro de las actas expedidas.

Auxiliar

- Realiza el registro del ciudadano.
- Brinda información sobre los requisitos del servicio a realizar.

2.5 Definiciones

No aplica



2.6 Políticas y lineamientos



Las dispuestas en el artículo 3 fracción III del reglamento del Conciliador municipal

2.7 Formatos e instructivos

No aplica



2. Descripción de actividades

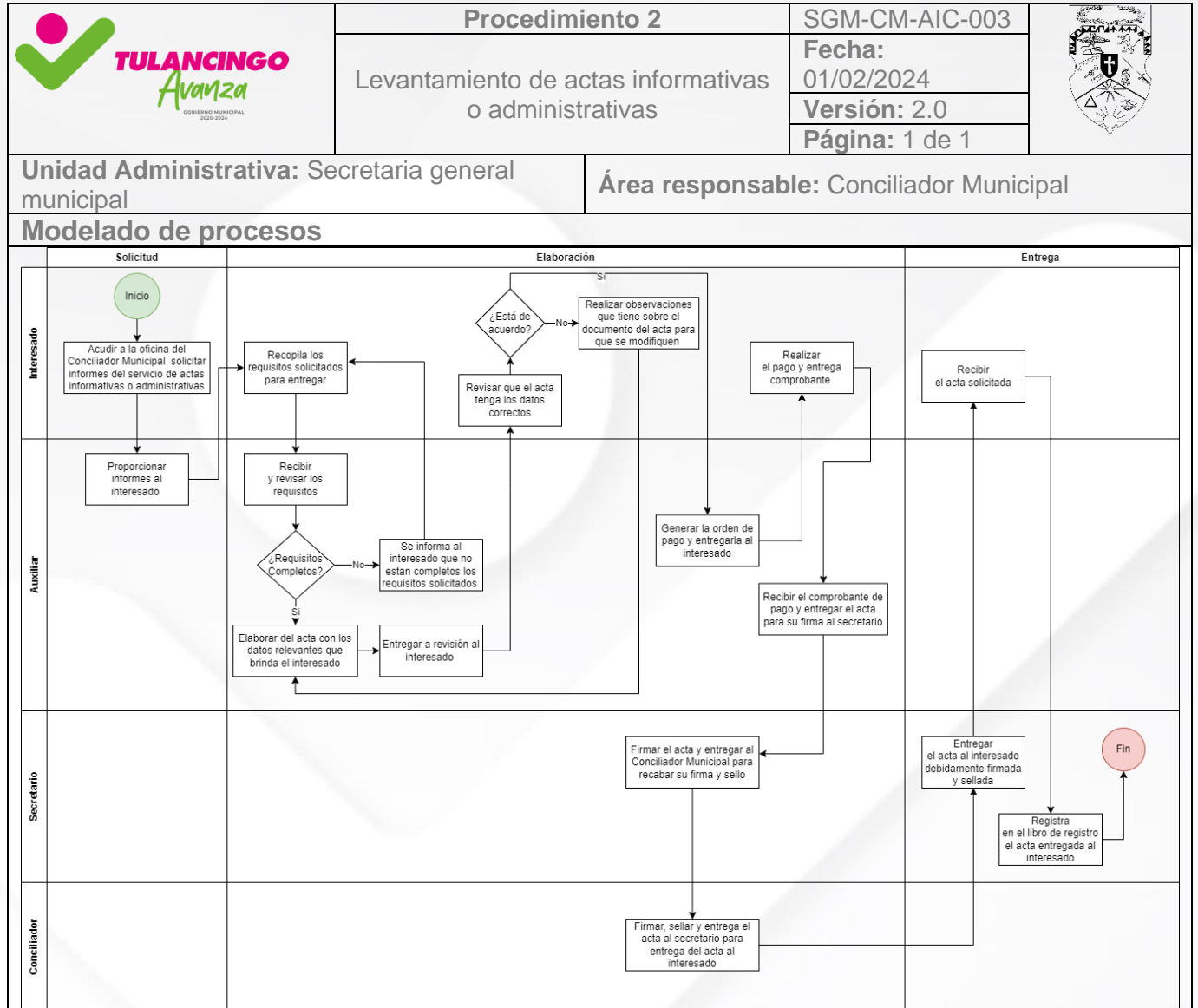
	Procedimiento 2		SGM-CM-AIC-002	
	Levantamiento de actas informativas o administrativas		Fecha: 01/02/2024	
			Versión: 2.0	
			Página: 1 de 2	
Unidad Administrativa: Secretaria general municipal		Área responsable: Conciliador Municipal		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Interesado	Acudir a la oficina del Conciliador Municipal y solicitar informes del servicio de actas informativas o administrativas	N/A	
2	Auxiliar	Proporcionar informes al interesado sobre el servicio de actas informativas o administrativas, así como su costo	N/A	
3	Interesado	Recopila los requisitos solicitados y para su entrega en la oficina del Conciliador Municipal	N/A	
4	Auxiliar	Recibir y revisar los requisitos que estén completos para la realización del acta solicitada	N/A	
5	Auxiliar	<p>¿Requisitos solicitados completos? NO completos requisitos solicitados</p> <p>Se informa al interesado que no cuenta con los requisitos solicitados</p> <p>Ir al paso 3</p>	N/A	
6	Auxiliar	<p>SI completos requisitos solicitados</p> <p>Elaborar el acta confirmando con el interesado los datos relevantes para su integración y entrega a revisión al interesado</p>	N/A	
7	Interesado	<p>Revisar el documento del acta solicitada</p> <p>¿Está de acuerdo con la elaboración del acta?</p>	N/A	



8	Interesado	NO está de acuerdo Informar al auxiliar sobre las observaciones que tiene sobre el documento del acta para que se modifiquen Ir al paso 6	N/A
8	Auxiliar	SI está de acuerdo Generar la orden de pago y entregarla al interesado	N/A
9	Interesado	Realizar el pago en cajas generales de Palacio Municipal y regresar a la oficina del Conciliador Municipal	N/A
10	Auxiliar	Recibir el comprobante de pago y entregar el acta para su firma al secretario	N/A
11	Secretario	Firmar el acta y entregar al Conciliador Municipal para recabar su firma y sello	N/A
12	Conciliador	Firmar, sellar y entrega el acta al secretario para entrega del acta al interesado	N/A
13	Secretario	Entregar el acta al interesado debidamente firmada y sellada	N/A
14	Interesado	Recibir el acta solicitada	N/A
15	Secretario	Registra en el libro de registro el acta entregada al interesado	N/A
16		Fin del Proceso	



3. Modelado de procesos





V. Procedimiento “3”

“Expedición de constancias”

SGM-CM-AIC-003



1. Desarrollo del procedimiento

3.1 Propósito del Procedimiento

Expedir constancias a solicitud de personas con interés legítimo sobre hechos.

3.2 Alcance

Se expedirán constancias a los habitantes con residencia en el municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo. y que comprueban con los requisitos solicitados.

3.3 Referencias

- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo;
- Reglamento del Conciliador Municipal del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

3.4 Responsabilidades

Conciliador Municipal

- Expedición de constancias previa valoración de los requisitos solicitados.

Secretario

- Realizar el registro de las constancias expedidas.

Auxiliar

- Realiza el registro del ciudadano.
- Brinda información sobre los requisitos del servicio a realizar.

3.5 Definiciones

No aplica

3.6 Políticas y lineamientos

Las dispuestas en el artículo 3 fracción IV del reglamento del Conciliador municipal

3.7 Formatos e instructivos

No aplica



2. Descripción de actividades

		Procedimiento 3		SGM-CM-AIC-002	
		Expedición de constancias		Fecha: 01/02/2024	
				Versión: 2.0	
				Página: 1 de 2	
Unidad Administrativa: Secretaria general municipal			Área responsable: Conciliador Municipal		
Descripción de Actividades.					
Paso	Responsable	Actividad			Documento de trabajo (Clave)
1	Interesado	Acudir a la oficina del Conciliador Municipal y solicitar informes del servicio constancias			N/A
2	Auxiliar	Proporcionar informes al interesado sobre el servicio de constancias, así como su costo			N/A
3	Interesado	Recopila los requisitos solicitados y para su entrega en la oficina del Conciliador Municipal			N/A
4	Auxiliar	Recibir y revisar los requisitos que estén completos para la realización de la constancia solicitada			N/A
¿Cumple con todos los requisitos solicitados?					
5	Auxiliar	NO cumple con los requisitos solicitados Se informa al interesado que no cuenta con los requisitos solicitados			N/A
Ir al paso 3					
6	Auxiliar	SI cumple con los requisitos solicitados Comenzar con la elaboración de la constancia confirmando con el interesado los datos relevantes para su integración y entrega a revisión al interesado			N/A
7	Interesado	Revisar el documento de la constancia solicitada ¿Está de acuerdo con la elaboración de la constancia?			N/A
8	Interesado	NO está de acuerdo Informar al auxiliar sobre las observaciones que tiene sobre el documento de la constancia para que se modifiquen			N/A



Ir al paso 6			
8	Auxiliar	SI está de acuerdo Generar la orden de pago y entregarla al interesado	N/A
9	Interesado	Realizar el pago en cajas generales de Palacio Municipal y regresar a la oficina del Conciliador Municipal	N/A
10	Auxiliar	Recibir el comprobante de pago y entregar la constancia para su firma al conciliador	N/A
11	Conciliador	Firmar, sellar y entrega la constancia al auxiliar para entrega al interesado	N/A
12	Auxiliar	Entregar la constancia al interesado debidamente firmada y sellada	N/A
13	Interesado	Recibir la constancia solicitada	N/A
14	Secretario	Registra en el libro de registro la constancia entregada al interesado	N/A
15		Fin del Proceso	



3. Modelado de procesos

