



Estado Libre y Soberano  
de Hidalgo



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Secretaria General Municipal

Conciliador Municipal



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Datos de Control				
	Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión
Nombre	Lic. Begoña Martínez Mendoza	Lic. Ricardo Islas López	L.A.E. Raúl Renán Sánchez Parra	1.1
Firma				
Fecha	02 -04-2018	02-05-2018		

## Introducción

Con fundamento en lo que establece la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo 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 2016-2020, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el L.C.C. Fernando Pérez Rodríguez, 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 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.

## Objetivo 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 servicios y tramites 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.

## Marco Jurídico Administrativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo;
- Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo
- Ley de Acceso a las mujeres a una vida libre de violencia para el Estado de Hidalgo;
- Ley de Ingresos 2018 para el Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo;
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo;
- Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo;
- Decreto por el cual se crea el Reglamento Interno del Conciliador Municipal
- Reglamento Interior de la Secretaría General Municipal de Tulancingo de Bravo

# Procedimiento 1

## Procedimiento de Conciliación

## Procedimiento 1

### 1.1 Propósito del procedimiento

Orientar al servidor público en el proceso de la conciliación como 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

Los alcances de la Conciliación están en directa relación 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 Responsabilidades.

Conciliador Municipal

#### 1.3.1 Conciliador Municipal

- Brindar asesoría jurídica al ciudadano mediante la cual analiza e invita al ciudadano a dar inicio al procedimiento de Conciliación.
- Dar inicio y seguimiento al procedimiento de Conciliación.

#### 1.3.2. Delegados Municipales y Seguridad Pública Municipal

- Brindar el apoyo necesario para la entrega de citatorios y ejecutar las ordenes de comparecencia, emitidas por el Conciliador Municipal

#### 1.3.3. Secretario de Acuerdos

- Dar inicio y seguimiento al procedimiento de Conciliación en ausencia del Conciliador Municipal.
- Autorizar y redactar los convenios que ponen fin al procedimiento de conciliación.

#### 1.3.4. Secretaria

- Registro del usuario; y
- Elaborar los citatorios, mediante los cuales se solicita la comparecencia de un ciudadano a petición de parte quejosa.

## Procedimiento 1

### 1.4 Políticas de Operación

#### 1.4.1 Serán parte en el proceso de conciliación:

- El Conciliador Municipal;
- El quejoso;
- La contraparte;
- En su caso los representantes legales de las partes.

**1.4.2.** La audiencia de conciliación podrá ser privada o pública según lo determine el conciliador municipal. Las audiencias privadas únicamente podrán realizarse en asuntos que sean contrarios a la moral o las buenas costumbres.

**1.4.3.** El Conciliador citara a las partes, por el medio más idóneo para que acudan a la diligencia de conciliación, en fecha y hora que se ordene.

**1.4.4.** El procedimiento de Conciliación se inicia con la comparecencia del quejoso (a), persona que narrara su problema al conciliador municipal.

#### 1.4.5. Los citatorios contendrán:

1. Nombre del citado y su domicilio;
2. Día y hora para la audiencia;
3. Los apercibimientos necesarios;
4. Preceptos legales y/o reglamentarios que faculten al conciliador municipal para girar citatorios;
5. Firma autógrafa del conciliador municipal.

#### 1.4.6. La cita para la audiencia se enviará:

1. Por el personal acreditado para tal fin que pertenezcan al conciliador municipal;
2. Por medio del delegado municipal de cada colonia;
3. Por medio del quejoso o persona de su confianza.



## Procedimiento 1

1.4.7. El citatorio podrá ser entregado:

1. En el domicilio del citado, su despacho o su establecimiento mercantil o su taller;
2. El lugar en que trabaje o frecuente;
3. La finca o departamento arrendado cuando se trate de desocupación.

1.4.8. El Conciliador Municipal cumplirá en todo momento con los principios de equidad, imparcialidad, gratuidad, publicidad y oralidad para con las partes, propiciando en todo momento la comunicación entre las partes para poner fin a la controversia.

### 1.5 Formatos

- Formato citatorio de primera cita
- Formato citatorio de segunda cita
- Formato citatorio de tercera y última cita

### 1.6 Definiciones

No aplica

## Procedimiento 1

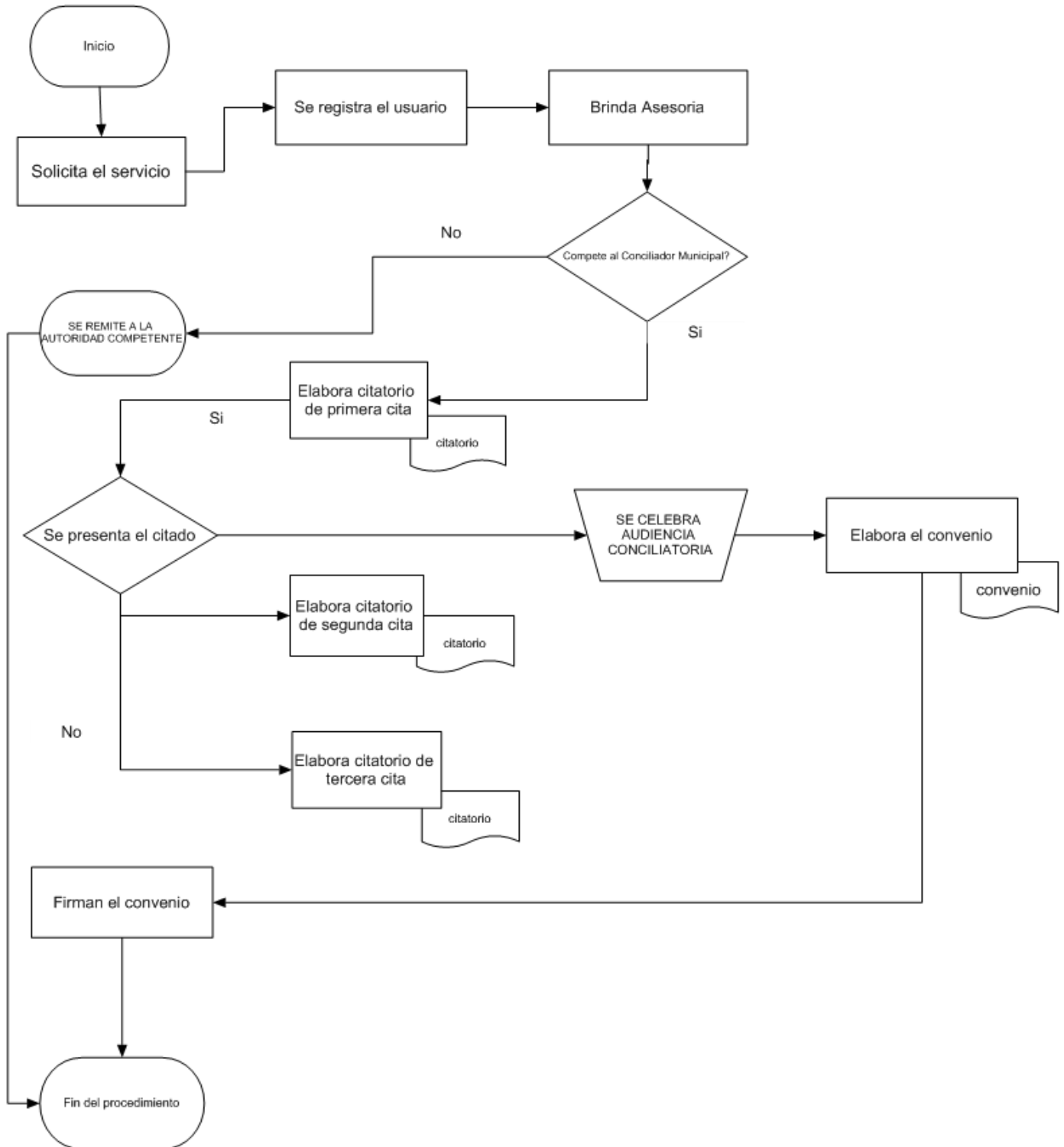
### 1.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
1	Usuario	Solicita el servicio	No aplica
2	Secretaria	Registro del usuario	No aplica
3	Conciliador	Brinda Asesoría y valora si el conflicto es materia del procedimiento de conciliación (5) si no es de su competencia (paso 4)	No aplica
4	Conciliador	Remite a la autoridad correspondiente	No aplica
5	Secretaria	Elabora citatorios: primera cita, segunda cita o tercera y ultima cita	citatorios
6	Usuario	Se presenta el día y hora de su audiencia de conciliación: si se presentan las dos partes y llegan a acuerdo alguno: paso 7; no se presenta el citado: paso 5; no se presenta el citado a la tercera y ultima cita: paso 4	No aplica
7	Secretario de Acuerdos	Elabora y otorga validez al convenio que pone fin a la controversia suscitada	No aplica

Fin del procedimiento.

# Flujograma

Usuario	Secretaria	Conciliador Municipal	Secretario de Acuerdos
---------	------------	-----------------------	------------------------



## Procedimiento 2

### Asesorías Jurídicas

## Procedimiento 2

### 2.1 Propósito del procedimiento

Brindar Asesoría Jurídica

### 2.2 Alcance

Las asesorías que brinde el Conciliador Municipal podrán ser en cualquier materia del ramo civil, familiar, mercantil y penal, con el fin de que el ciudadano que requiere el servicio conozca de sus derechos y obligaciones y si el asunto que le compete es materia de conciliación ofrecer el servicio con el fin de solucionar su conflicto.

### 2.3 Responsabilidades

#### 2.3.1 Conciliador Municipal

- Brindar Asesoría Jurídica a los ciudadanos que lo soliciten

#### 2.3.1 Secretaria de Acuerdos

- Brindar asesoría jurídica en ausencia o apoyo del Conciliador Municipal.

#### 2.3.2. Secretarías

- Registro de usuarios

## Procedimiento 2

### 2.4 Políticas de Operación

- Prestar el servicio de asesoría jurídica a los ciudadanos que soliciten el servicio, principalmente a los grupos vulnerables.
- Explicar de manera clara y precisa los derechos y obligaciones que puede ejercer el ciudadano ante cualquier instancia de carácter judicial.
- Invitar al ciudadano en los asuntos que sean competencia del Conciliador Municipal a iniciar el procedimiento de la conciliación como un medio alternativo de solución a sus conflictos
- Remitir al ciudadano a las Instancias judiciales correspondientes en aquellos asuntos que no sean competencia del Conciliador Municipal o en aquellos casos en los que se puso fin al procedimiento de conciliación sin llegar a acuerdo alguno.

### 2.5 Formatos

No aplica

### 2.6 Definiciones

No aplica

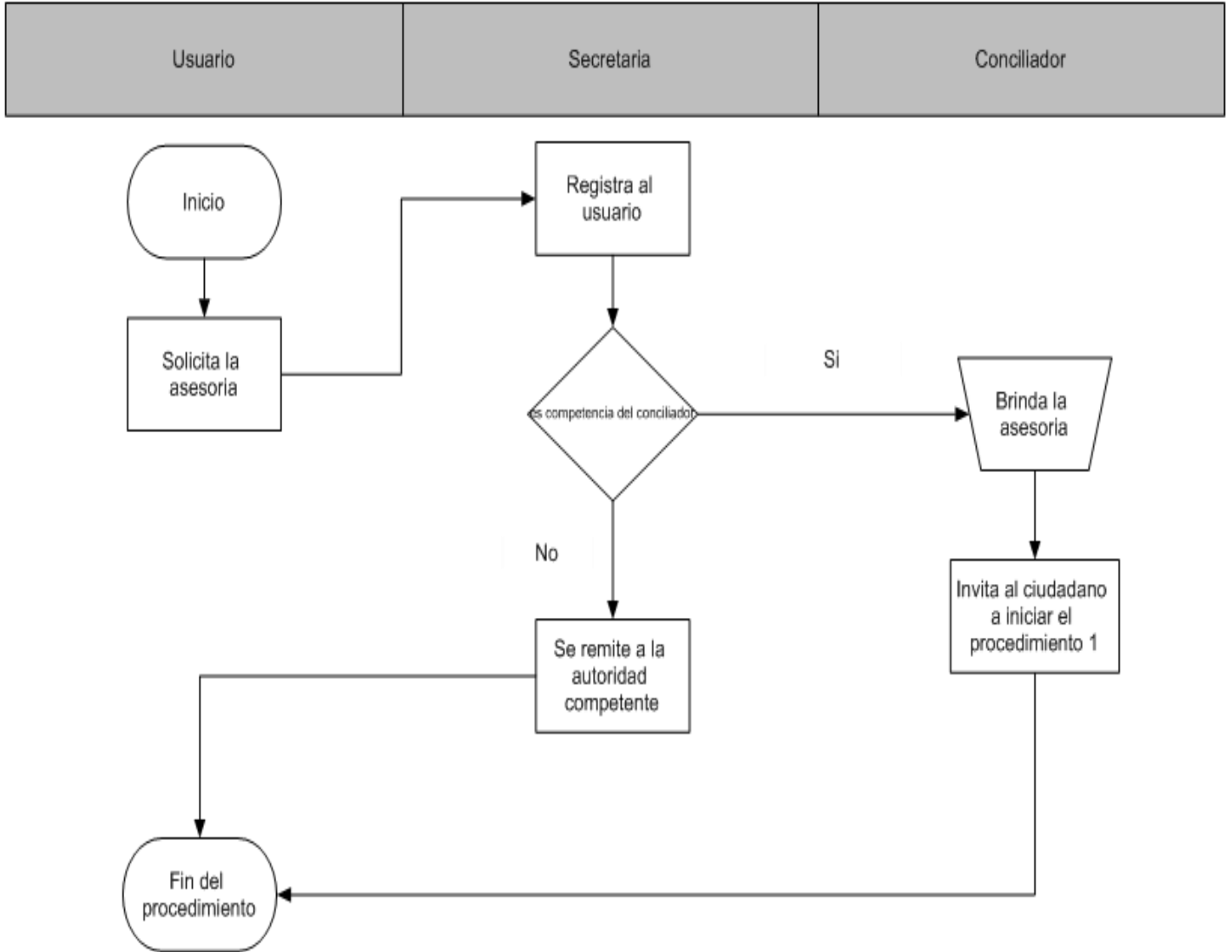
## Procedimiento 2

### 1.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
1	Usuario	Solicita el servicio	No aplica
2	Secretaria	Registro del usuario	No aplica
3	Conciliador	Atiende al usuario	No aplica
4	Usuario	Expone el asunto a tratar, si es un conflicto competencia del Conciliador Municipal: paso 6 y 7 ; si no es competencia del conciliador: paso 7	No aplica
5	Conciliador	Brinda Asesoría jurídica	No aplica
6	Conciliador	Invita al ciudadano a iniciar el procedimiento 1	Formatos citatorios
7	Conciliador	Remite a la autoridad correspondiente	No aplica

Fin del procedimiento.

## Flujograma





## Procedimiento 3

### Elaboración de actas y constancias

Datos de Control				
	Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión
Nombre	Lic. Begoña Martínez Mendoza	Lic. Ricardo Islas López	L.A.E. Raúl Renán Sánchez Parra	1.1
Firma				
Fecha	02 de abril de 2018	02 de abril de 2018		

## Procedimiento 3

### 3.1 Propósito del procedimiento

Expedir de manera pronta y eficaz las Actas o Constancias a los ciudadanos que acudan a solicitar el servicio.

### 3.2 Alcance

Se expedirán aquellas actas y constancias sobre hechos que no sean constitutivos de delitos y a los cuales el ciudadano pretenda darles certeza jurídica.

### 3.3 Responsabilidades

Conciliador Municipal

#### 3.3.1 Conciliador Municipal

- Expedir las Actas o Constancias previa valoración de sus atribuciones y competencia.

#### 3.3.2 Secretario de Acuerdos

- Verificar la legalidad de las actas, firmando dichas actas para debida constancia y validez; y
- Elaboración de las actas de hechos.

#### 3.3.3 Secretarias

- Registro de usuarios;
- Informa de los requisitos y costos del tramite a realizar; y
- Elaboración de actas y constancias.

## Procedimiento 3

### 3.4 Políticas de Operación

- Se expedirán actas y constancias a aquellos ciudadanos que tengan su domicilio dentro del municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo o cuyos hechos ocurrieran en el mismo.
- Las actas y constancias que expida el Conciliador Municipal serán en relación a todos aquellos hechos que no sean constitutivos de delito alguno.
- Las actas y constancias se levantarán de manera personal y bajo protesta de decir verdad a los ciudadanos con interés legítimo sobre hechos
- La expedición de actas y constancias tendrán un costo, el cual será en base a lo dispuesto por la Ley de Ingresos vigente al momento de la aplicación del cobro.
- El contenido de las actas de conciliación y/o convenios deberán contener los requisitos establecidos en el artículo 14 del Decreto que crea el Reglamento Interno del Conciliador Municipal.

### 3.5 Formatos

No aplica

### 3.6 Definiciones

No aplica

## Procedimiento 3

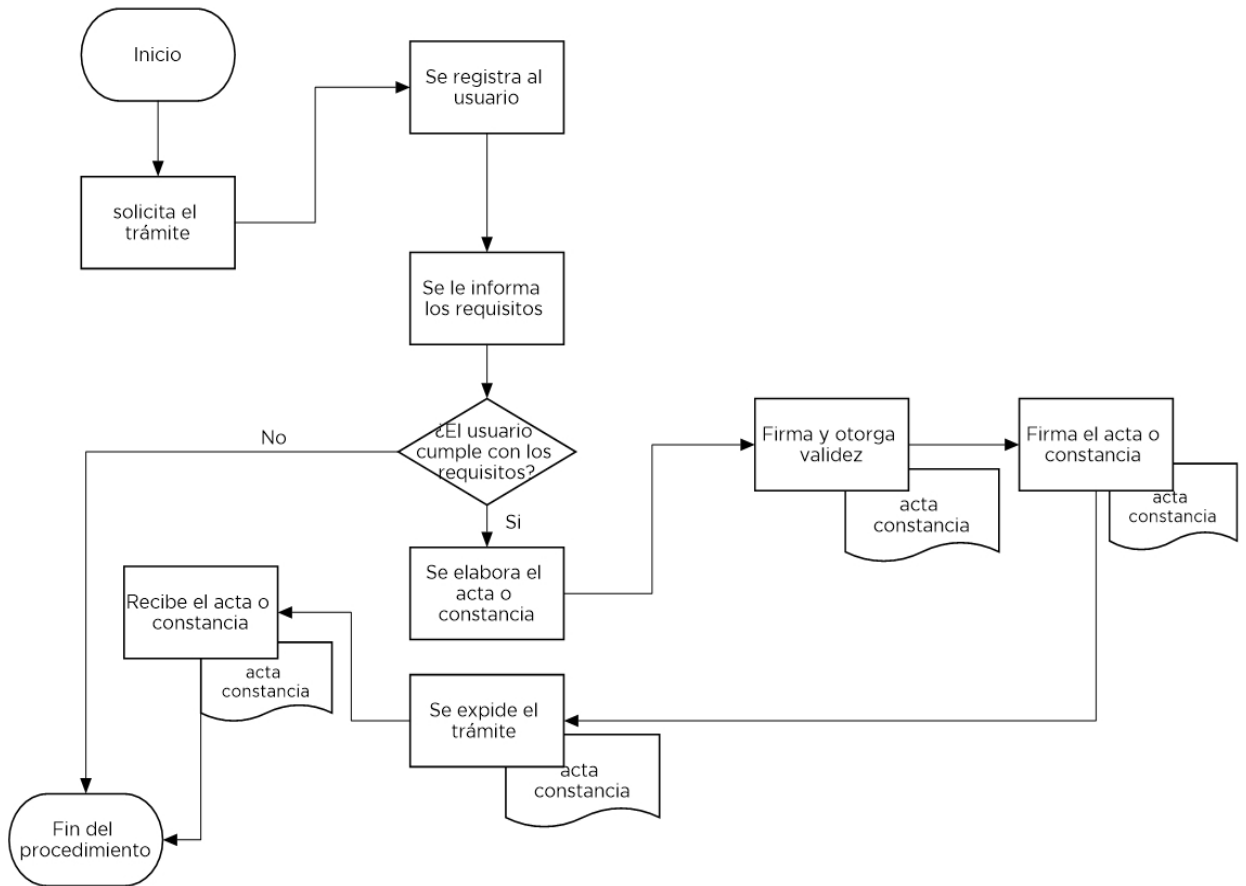
### 1.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
1	Usuario	Solicita el servicio	No aplica
2	Secretaria	Registro del usuario e informa los requisitos y costos al usuario	No aplica
3	Usuario	Cumple y entrega los requisitos solicitados: paso 4, no cumple con los requisitos: fin del procedimiento	No aplica
4	Secretaria	Expide formato de pago e indica al usuario ubicación de cajas generales	Formato único de pago
5	Usuario	Realiza el pago correspondiente	No aplica
6	Secretaria	Elabora el acta y/o constancia	Formatos citatorios
7	Conciliador y Secretario de Acuerdos	Otorgan validez, firman y expiden el acta o constancia	No aplica
8	Secretario de Acuerdos	Registra y asienta en el libro de registros el acta	No aplica

Fin del procedimiento.

# Flujograma

Usuario	Secretaria	Secretario de Acuerdos	Conciliador
---------	------------	------------------------	-------------



## Respaldo Jurídico

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 115, fracción II, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 141 fracción II de la Constitución Política del Estado de Hidalgo; artículo 60, fracción I, inciso a), de la Ley Orgánica Municipal, artículo 26, fracción II del Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio, y el Eje 1 “Tulancingo Integro, Ciudadano e Innovador” del Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020. Se realiza el presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Conciliador Municipal, de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo.



Tulancingo de Bravo, Hidalgo  
Administración 2016-2020