

GENERAL

ESCOBEDO

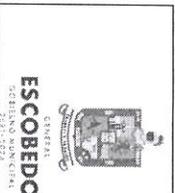
GOBIERNO MUNICIPAL
2021-2024

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO DE ACCESO A LA JUSTICIA Y CENTRO DE MEDIACIÓN

DE LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO DE GENERAL ESCOBEDO, NUEVO LEÓN

Una firma manuscrita en color verde, que parece ser una inicial o un nombre abreviado, ubicada en la parte inferior derecha del documento.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJICM-2022	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

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 Flujiogramas
- XII. Elaboración, Diseño y Revisión
- XIII. Autorización



 ESCOBEDO <small>GOBIERNO MUNICIPAL</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	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 del Contralor 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 Instituto de Acceso a la Justicia y 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 Secretaría de la Contraloría.

El presente manual está a la disposición de cualquier persona y público en general que así lo solicite al Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación y/o a la Secretaría de la Contraloría.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

II. Objetivos del Manual

El objetivo del presente Manual de Organización y Procedimientos del Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación 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 Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación que constantemente se estén actualizando y capacitando con los posibles y seguros alcance de los métodos alternos.

El Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación 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 <small>SECRETARÍA DE JUSTICIA Y PROCEDIMIENTOS</small> <small>SECRETARÍA DE DEFENSA PÚBLICA</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	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 General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
- 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.
- Plan Municipal de Desarrollo Vigente.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León.
- Ley del Servicio Civil del Estado de Nuevo León.



 ESCOBEDO <small>GOBIERNO MUNICIPAL</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	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 Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación, así como acatar las leyes y reglamentos aplicables que establezcan las funciones y procedimientos de un Centro de Mediación.



 ESCOBEDO <small>SECRETARÍA GENERAL DE MEDIACIÓN CONCILIACIÓN</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación		
CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	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.



 ESCOBEDO <small>GENERAL DELEGACIÓN ESPECIALLY</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

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 Instituto de Acceso a la Justicia y Mediación 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.



 ESCOBEDO <small>GOBIERNO MUNICIPAL</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

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.

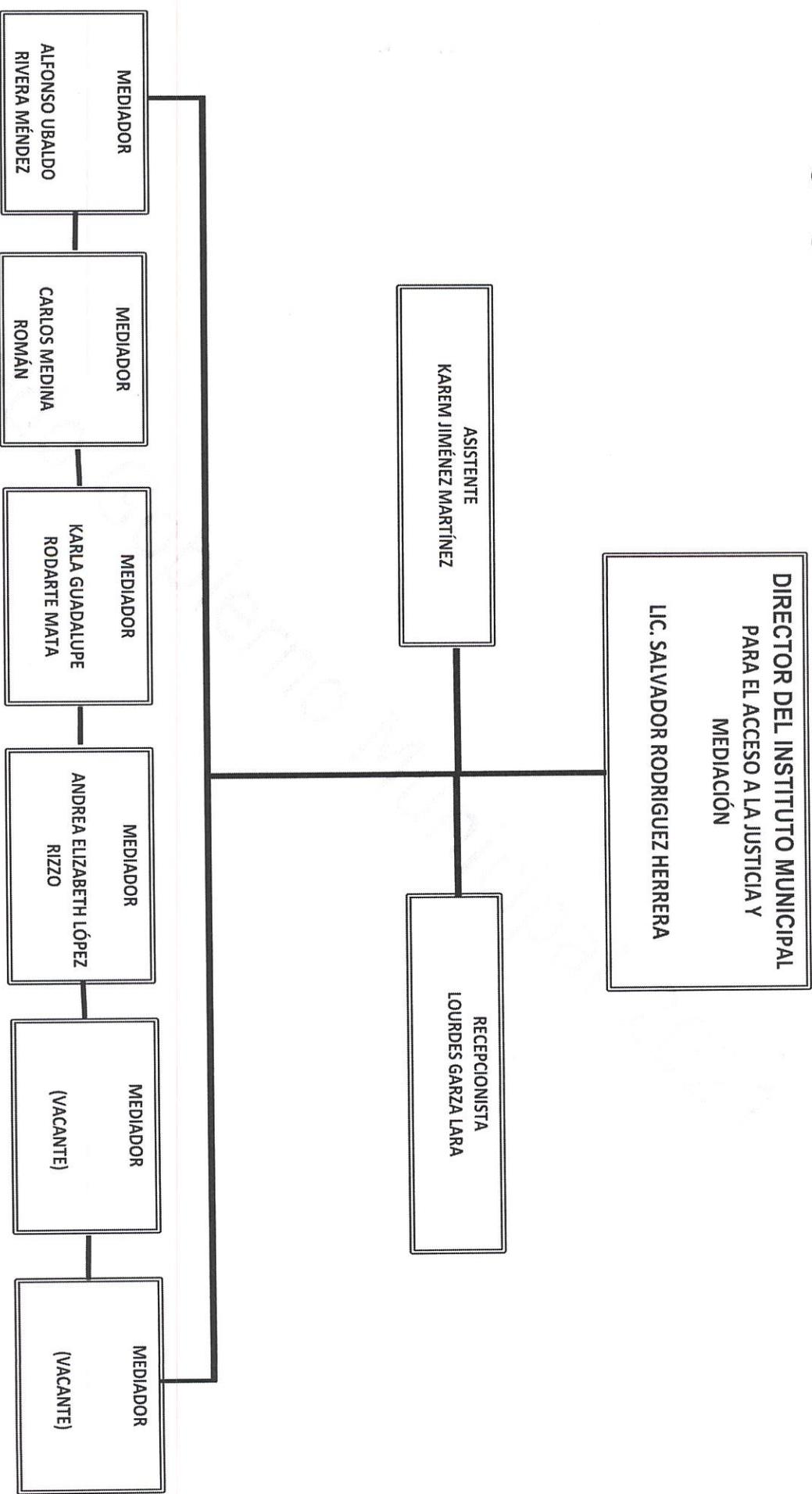
COMPañERISMO El Compañerismo es la conducta que todo Servidor Público debe expresar en su trabajo cotidiano, partiendo del cumplimiento del deber, de la obediencia a la Ley y a las órdenes correctas del superior, y de la búsqueda de la armonía y de la colaboración eficiente y equitativa entre los trabajadores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



 GOBIERNO GENERAL ESCORBEDO <small>DE BIENESTAR SOCIAL</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación			PÁGINA 10
	CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	

VII. Organigrama



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO SECRETARÍA DE JUSTICIA Y MEDIACIÓN	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación			
CLAVE DEL MANUAL	ENTRA EN VIGOR	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA	
MOP-IAJCM-2022	MAYO DE 2022		11	

VIII. Estructura orgánica

1.-SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

1.-Director del Instituto de Acceso a la Justicia y Mediación

Le reporta a Secretario del Ayuntamiento

2.-Asistente

Le reporta a Director del Instituto de Acceso a la Justicia y Mediación

3.-Mediador

Le reporta a Director del Instituto de Acceso a la Justicia y Mediación

AS

 ESCOBEDO <small>GOBIERNO MUNICIPAL</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

IX. Atribuciones

DIRECTOR DEL INSTITUTO DE ACCESO A LA JUSTICIA Y MEDIACIÓN

1. Coordinar, Administrar y Organizar las funciones del Instituto de Acceso a la Justicia y 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 Instituto de Acceso a la Justicia y 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.



 GOBIERNO GENERAL ESCOBEDO <small>GOBIERNO MONTEVIDEANO</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRADA EN VIGOR MAYO DE 2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 13

ASISTENTE

1. Proporcionar un alto nivel de apoyo administrativo a su jefe ayudando con las tareas administrativas, organización y seguimiento de expedientes.
2. Concretar citas del Instituto.
3. Trabaja en unidad, ejecuta tareas como gestión, atención telefónica, atención al público, coordinación, organización planificación de todas las actividades administrativas y de soporte.
4. Administración y manejo de todo lo relacionado con los sistemas tecnológicos, y los manuales informativos.
5. Protección y resguardo de los documentos importantes. Elaboración de expedientes y redacción de documentos.
6. Atención a las citas del Director. Actuar como recepcionista cuando no se encuentre disponible la recepcionista.
7. Tomar nota de toda aquella información importante que pueda ser útil a futuro, así como establecer recordatorios de eventos.
8. Asistir a diferentes eventos en apoyo a su jefe, a fin de brindar la colaboración administrativa necesaria.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación			
CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 14

RECEPCIONISTA

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.
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.



 GOBIERNO GENERAL ESCOBEDO <small>GOBIERNO MUNICIPAL</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRADA EN VIGOR MAYO DE 2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 15

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.



 ESCOBEDO <small>SECRETARÍA DE LEGISLACIÓN</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRADA EN VIGOR MAYO DE 2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

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.



 ESCORBEDO <small>GOBIERNO NACIONAL</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 17

XI. Procesos de Operación

- a) El ciudadano acude al Instituto de Acceso a la Justicia y Mediación y solicita según sea el caso o la situación una asesoría jurídica o un proceso alternativo;
- b) La Secretaría del Instituto de Acceso a la Justicia y Mediación elabora un expediente con un número 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 Instituto de Acceso a la Justicia y Mediación
- e) El Prestador de Servicio o asesor le comentan al ciudadano 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.

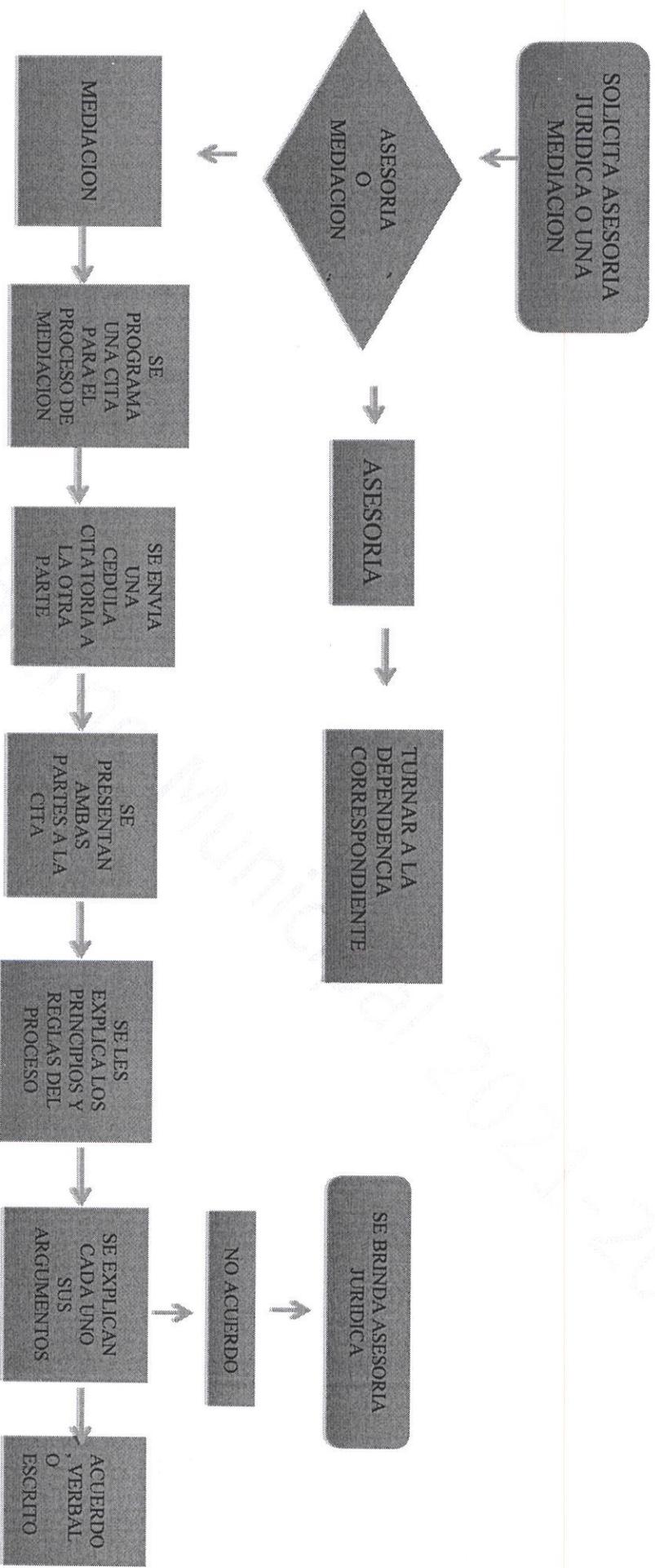


- i) El prestador de servicio podrá invitar a las partes a que certifiquen el convenio elaborado ante el Centro Estatal de Métodos Alternos del Estado de N.L.
- j) En caso de que no acuda la persona citada, se podrá enviar otras 2 citas con el apoyo del juez auxiliar de la colonia y en caso de ser necesario 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 Instituto de Acceso a la Justicia y Mediación.
- 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.



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉRIDA

 ESCOBEDO <small>GOBIERNO REGIONAL</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación			PÁGINA 19
	CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	



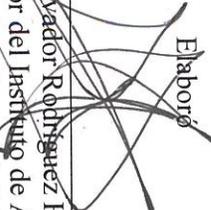
AS

 GENERAL ESCOBEDO <small>DE JUSTICIA Y MEDIACIÓN</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRADA EN VIGOR MAYO DE 2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

XII. Elaboración, diseño y Revisión

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

Elaboró



Lic. Salvador Rodríguez Herrera
 Director del Instituto de Acceso
 a la Justicia y Centro de Mediación.

Revisó



Lic. Mateo A. Cantú González
 Enlace de Normatividad.



 ESCORBEDO <small>GOBIERNO MUNICIPAL</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	Instituto de Acceso a la Justicia y Centro de Mediación			
CLAVE DEL MANUAL MOP-IAJCM-2022	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 21	

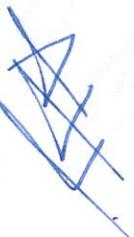
XIII. Autorizaciones



Secretaría de la Contraloría
Lic. Melissa Sánchez Martínez



Secretario del Ayuntamiento
Lic. Felipe Canales Rodríguez



Presidente Municipal
Lic. Andrés Concepción Mijes Llovera