



GOBIERNO DE
CHALCO
2022-2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**COORDINACIÓN DE LAS
OFICIALÍAS MEDIADORAS,
CONCILIADORAS
Y CALIFICADORAS**



Chalco, Estado de México, junio de 2023.



© **Gobierno de Chalco, 2022-2024**

Coordinación de las Oficialías Mediatoras-Conciliadoras y Calificadoras

Calle Nezahualcóyotl, esquina Octavio Paz,
Col. Casco de San Juan,
Chalco, Estado de México, C.P. 56600
Tel. 597 2 84 50 Ext. 14855 y 14856

Coordinación de las Oficialías Mediatoras-Conciliadoras y Calificadoras

Junio de 2023

Primera Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

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



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal

Rosalba Jiménez Ramírez
Síndica Municipal

Sergio Eder Ramírez Jurado
Primera Regiduría

Esmeralda Mejía Isasi
Segunda Regiduría

Víctor Hugo Juárez Barberena
Tercera Regiduría

Rosaura Olivera Carrasco
Cuarta Regiduría

José Antonio Aguilar Galicia
Quinta Regiduría

María Del Rosario Espejel Hernández
Sexta Regiduría

Rey Chávez Sosa
Séptima Regiduría

Guadalupe López Rodríguez
Octava Regiduría

Oscar Enrique Solórzano Hernández
Novena Regiduría

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento



ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN	5
II. INTRODUCCIÓN	6
III. OBJETIVO GENERAL	7
IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	7
1. Procedimiento GCH-COMCC-P01-2023 Calificación de las faltas administrativas de mayores infractores	7
2. Procedimiento GCH-DIG-P02-2023 Calificación de las faltas administrativas de menores infractores	15
3. Procedimiento GCH-COMCC-P03-2023 Emisión de certificación de hechos de la actuación	21
4. Procedimiento GCH-COMCC-P04-2023 Mediación, conciliación y acuerdos reparatorios	28
5. Procedimiento GCH-COMCC-P05-2023 Arbitral en hechos de tránsito vehicular	36
6. Procedimiento GCH-COMCC-P06-2023 Aseguramiento de mercancía de particulares que realizan actividades comerciales sin el permiso correspondiente	46
V. SIMBOLOGÍA	52
VI. GLOSARIO	53
VII. DISTRIBUCIÓN	55
VIII. ACTUALIZACIÓN	55
IX. VALIDACIÓN	56



I. PRESENTACIÓN

El Gobierno de Chalco ha desarrollado herramientas administrativas con la finalidad de acrecentar su capacidad de respuesta y redefinir las estrategias y líneas de acción para crear las condiciones institucionales orientadas a la optimización de sus esquemas de trabajo, simplificación de sus procesos e innovación en sus métodos de gestión.

Bajo este esquema, el presente **Manual de Procedimientos** se elaboró integrando los elementos, criterios, políticas normas de operación e información sobre los procesos básicos que el personal adscrito a la Coordinación debe conocer y aplicar para el desempeño eficiente de sus funciones.

Dicho documento constituye una guía para la correcta aplicación de las normas y procedimientos vigentes en las Unidades Administrativas que conforman la Coordinación de Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras; mismo que está reflejado en la operatividad de la Estructura Orgánica vigente; promoviendo así mayor eficacia y eficiencia que permitan dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal del Gobierno de Chalco 2022-2024.

Es importante señalar que, el Manual de Procedimientos está sujeto a ser actualizado tomando en cuenta la creciente evolución que en el ámbito de la gestión pública municipal se presente.



II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos, es un instrumento administrativo que apoya la realización del quehacer cotidiano institucional. En él se agrupan todos los procedimientos donde se documentan las operaciones que deben seguirse para la obtención de resultados de las funciones de la Coordinación de Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras.

El manual contempla la interrelación e identificación de los procesos que se realizan en las Unidades Administrativas de dicha Coordinación, existe plena congruencia entre los procedimientos y las funciones asignadas y contempladas en el Manual de Organización.

Es así que, este documento queda a disposición a los servidores públicos adscritos a esta Dependencia del Gobierno de Chalco, por tratarse de un instrumento normativo y de consulta, en el que se contemplan los métodos y técnicas de trabajo que deben de seguirse para la realización de los procedimientos.

Su contenido está integrado por los siguientes apartados: I. Presentación, II. Introducción, III. Objetivo General, IV. Descripción de los Procedimientos, V. Simbología, VI. Glosario, VII. Distribución, VIII. Validación y IX. Actualización.



III. OBJETIVO GENERAL

Describir el método y orden secuencial de las actividades para la correcta ejecución de los procedimientos que se realizan en la Coordinación de Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras, a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-COMCC-P01-2023

Calificación de las faltas administrativas de mayores infractores.

1.1. Objetivo del Procedimiento

Garantizar el debido proceso de un Mayor Infractor cuando cometa alguna falta administrativa, mediante la calificación de su conducta ante la presencia del Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno y con apego a la legalidad.

1.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación de las Oficialías Mediadoras-Conciliadoras y Calificadoras, a la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos, así como a los infractores mayores de 18 años que comentan alguna falta administrativa establecida en los cuerpos normativos vigentes en el Municipio de Chalco, Estado de México.

1.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México 2º, y 150 Fracción II, inciso b).
- Bando Municipal Vigente, 54 Fracción I



1.4. Responsabilidades

La Coordinación de las Oficialías Mediatoras-Conciliadoras y Calificadoras es la dependencia responsable de conocer, calificar e imponer las sanciones que procedan de faltas administrativas establecidas en los cuerpos normativos vigentes en el Municipio de Chalco, Estado de México.

El Oficial Mediator, Conciliador y Calificador en turno deberá:

- Hacerle saber al infractor, la falta administrativa que motivo su remisión; y
- Dictar su resolución inmediata en el procedimiento respectivo, tomando como prueba la confesión del infractor y en apego a la legalidad;

La Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos, deberá:

- Presentar ante el Oficial Mediator, Conciliador y Calificador en turno al Mayor Infractor.

El Mayor Infractor deberá:

- Tener su garantía de Audiencia como presunto infractor para determinar su situación legal.

1.5. Insumos

- Puesta a Disposición
- La garantía de Audiencia

1.6. Resultado

- La resolución de la falta administrativa cometida.



1.7. Políticas

- El Procedimiento en materia de faltas administrativas se substanciará en una sola audiencia; y
- El Procedimiento será oral y se realizará de manera pronta y expedita

1.8. Formatos de anexos

- Formato de puesta a disposición de mayores infractores

1.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del Procedimiento para la calificación a las falta administrativas de mayores infractores		
No.	Responsable	Actividad
1	El Mayor Infractor	Comete una falta administrativa y es detenido por la policía municipal, que lo pone a disposición ante el Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno
2	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Recibe al Presunto Mayor Infractor y le pregunta al Policía Municipal el motivo por el cual es presentado, asigna un número consecutivo en el Libro de Gobierno de Infractores Mayores a la puesta.
3	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Informa al Presunto Mayor Infractor, la falta administrativa que motivaron su remisión y los derechos que tiene concediéndole su garantía de audiencia.
4	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Toma su declaración de manera oral y se le hace saber su derecho a ofrecer pruebas o formular alegatos en su defensa.



5	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Toma en cuenta las constancias que obren en el procedimiento instaurado al presunto infractor, califica la falta administrativa y emite una resolución en la que impone la sanción correspondiente.
6	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Retiene al Mayor Infractor sus objetos personales, para lo cual se levanta un inventario en la Hoja de Pertenenencias y éstas quedaran bajo su resguardo.
7	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	<p>Informa al detenido la resolución y hace de conocimiento al infractor el beneficio que tiene para conmutar la sanción, obteniendo el beneficio de cubrir la multa o cumplir con el arresto que le corresponda.</p> <p>Dándole la oportunidad de realizar una llamada a algún familiar para que le informe de su situación.</p> <p>¿Paga la multa?</p> <ul style="list-style-type: none">• Sí paga la multa, se continúa con la actividad 8.• No paga la multa, se continúa con la actividad 14.
8	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Genera la Orden de Pago para que el Infractor realice el pago correspondiente.
9	El Mayor Infractor	Realiza el pago de su multa en la Oficialía Mediadora, Conciliadora y Calificadora.
10	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Realiza el cobro correspondiente y entrega al Infractor la Orden de Pago sellada.

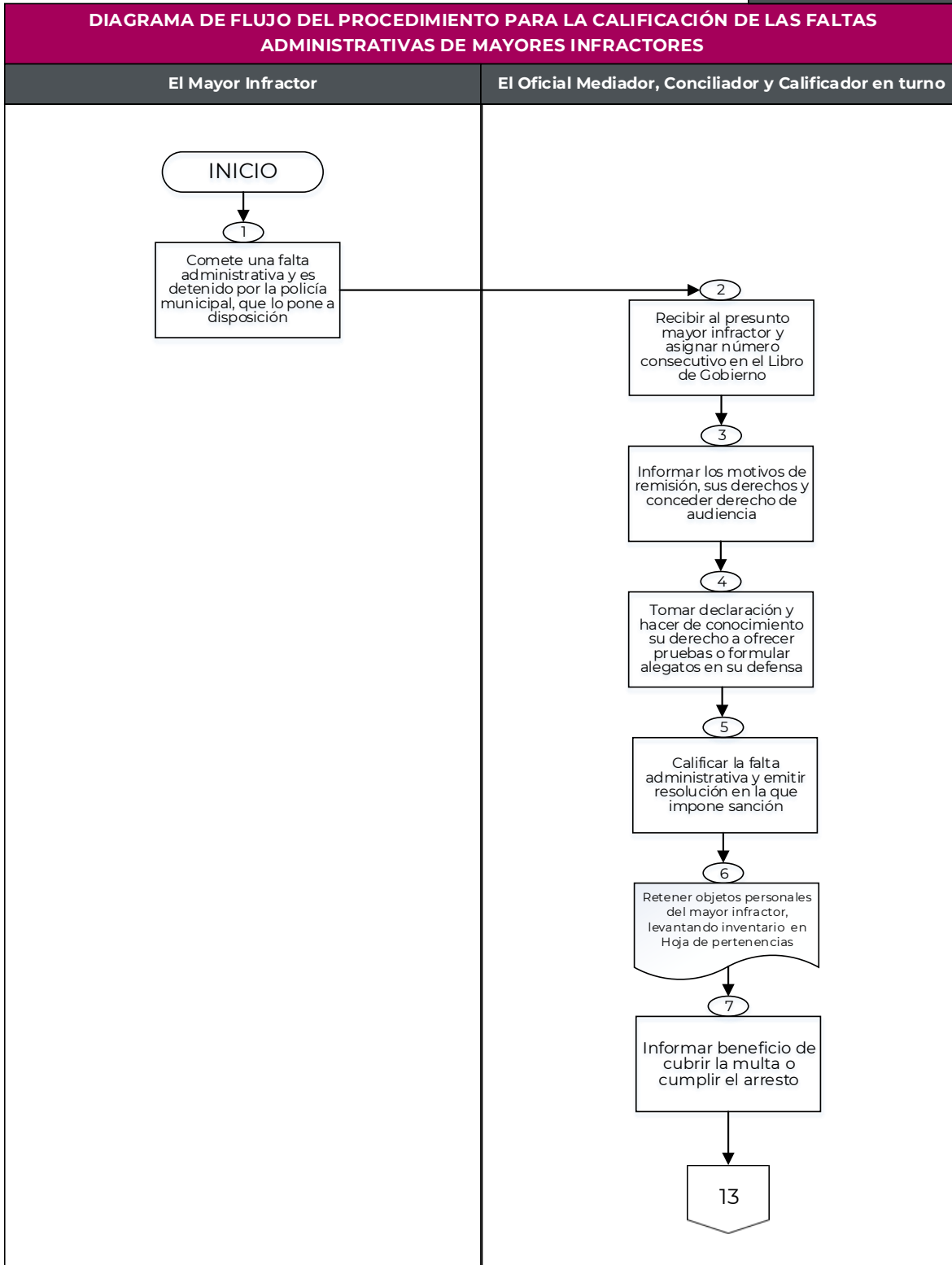


11	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Registra la Orden de Pago de la multa impuesta en el Libro de Gobierno de Infractores Mayores, el folio, la hora, la fecha de pago y sus datos personales.
12	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Elabora una boleta de libertad y la entrega al Oficial de Barandilla para que libere al infractor.
13	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Entrega los objetos personales que quedaron en resguardo al momento de su ingreso.
14	El Mayor Infractor	Recibe sus pertenencias y firma su hora de salida en el libro de gobierno. Fin del procedimiento.
15	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Retiene al Mayor infractor y Elabora la Orden de Ingreso a galeras del Infractor a la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos,
16	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Entrega al policía encargado de barandilla, la orden de ingreso a galeras
17	El Mayor Infractor	Cumple con su arresto administrativo.
18	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Elabora una boleta de libertad y la entrega al Oficial de Barandilla para que libere al infractor.
19	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Hace entrega de los objetos personales al Mayor infractor, los cuales quedaron en resguardo al momento de su ingreso.
20	El Mayor Infractor	Recibe sus pertenencias y firma su hora de salida en el libro de gobierno. Fin del procedimiento.



1.10. Diagrama de flujo del procedimiento

GCH-COMCC-P01-2023



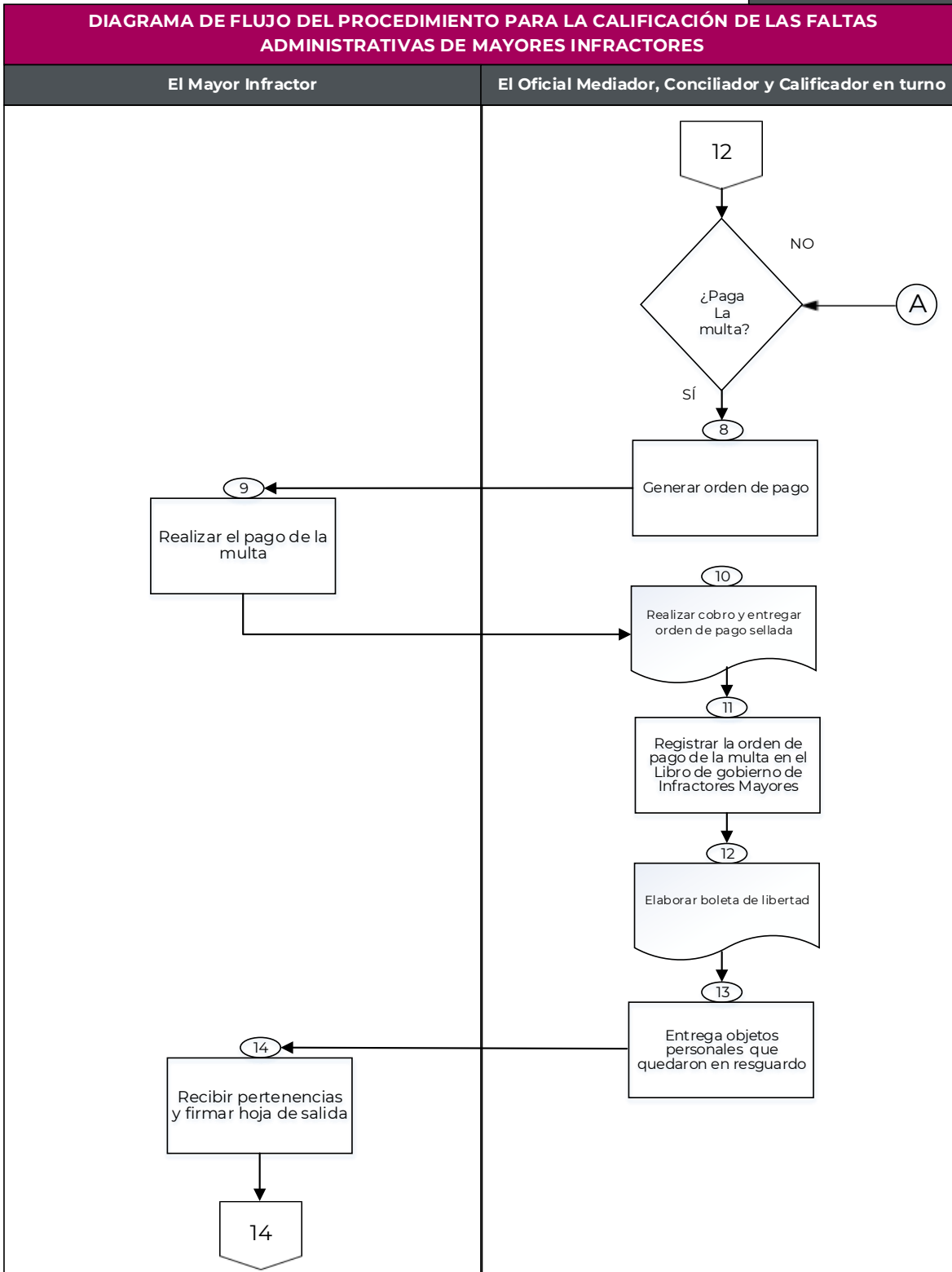
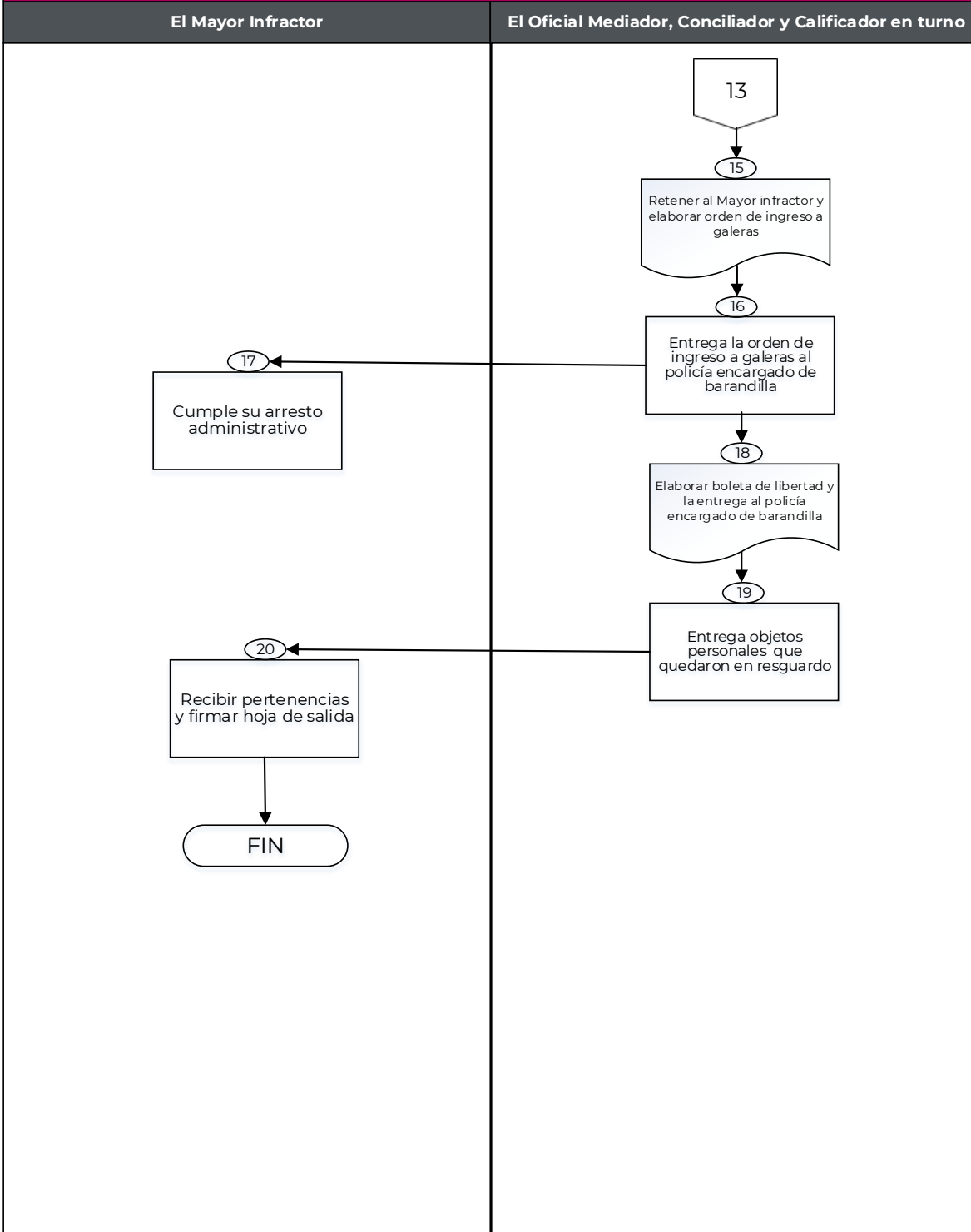




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CALIFICACIÓN DE LAS FALTAS ADMINISTRATIVAS DE MAYORES INFRACTORES





2. Procedimiento GCH-COMCC-P02-2023

Calificación de las faltas administrativas de menores infractores.

2.1. Objetivo del Procedimiento

Garantizar el debido proceso de un presunto Menor Infractor cuando cometa alguna falta administrativa, mediante el apercibimiento a los padres o personas que estén bajo su cuidado y del Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno con apego a la legalidad.

2.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación de la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras, a la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos, así como a los Menores Infractores que cometan alguna falta administrativa establecida en los cuerpos normativos vigentes en el Municipio de Chalco, Estado de México.

2.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México 2º, y 150 Fracción II, inciso b).
- Bando Municipal Vigente 54 fracción I y 170.

2.4. Responsabilidades

La Coordinación de las Oficialías Mediadoras-Conciliadoras y Calificadoras es la dependencia responsable de conocer y apercibir a los Padres o Tutores sobre las faltas administrativas establecida en los cuerpos normativos vigentes en el Municipio de Chalco, Estado de México que comentan los Menores Infractores.



El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno deberá:

- Hacerle saber a los Padres o Tutores, la falta administrativa que motivaron la remisión del Menor Infractor; y
- Apercibir a los Padres o Tutores sobre las faltas administrativas cometidas por el Menor Infractor.

El Menor Infractor deberá:

- Permanecer en un área abierta separados de los mayores hasta localizar a su familiar o ser canalizado al DIF Municipal.

El Padre, madre o tutor del menor infractor deberá:

- Acreditar su personalidad, así como el parentesco con su menor hijo.
- Acudir junto con su menor hijo a la Receptoría Juvenil Regional de Reintegración Social y/o al DIF Municipal a efecto de prevenir la reiteración de faltas o infracciones administrativas y la comisión de conductas antisociales.

2.5. Insumos

- El Formato de la Puesta a Disposición

2.6. Resultado

- El apercibimiento de la falta administrativa cometida.

2.7. Políticas

- El procedimiento en materia de faltas administrativas, se substanciará en una sola audiencia;
- El procedimiento será oral y se realizará de manera pronta y expedita;



2.8. Formatos de Anexos

- Formato de puesta a disposición de menores infractores

2.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del Procedimiento para la calificación a las faltas administrativas de menores infractores		
No.	Responsable	Actividad
1	El Menor Infractor	Comete una falta administrativa y es detenido por la policía municipal, que lo pone a disposición ante el Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno
2	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Recibe al Menor Infractor y le pregunta al Policía Municipal el motivo por el cual es presentado, asigna un número consecutivo en el Libro de Gobierno de Menores Infractores a la puesta.
3	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Solicita al Menor Infractor los datos de contacto de sus Padres o Tutores. ¿Proporciona los Datos? <ul style="list-style-type: none">• No proporciona datos el Menor Infractor, se continúa con la actividad 4.• Sí proporciona datos el Menor Infractor, se continúa con la actividad 5.
4	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Elabora un oficio de canalización para canalizar al Menor Infractor al Sistema Municipal DIF Chalco con apoyo de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos. Fin del Procedimiento.



5	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Localiza vía telefónica a los Padres o Tutores. ¿Asisten los Padres o Tutores? <ul style="list-style-type: none">• No asisten los Padres o Tutores, se continúa con la actividad 6.• Sí asisten los Padres o Tutores, se continúa con la actividad 7.
6	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Elabora oficio de canalización para remitir al Menor Infractor al Sistema Municipal DIF Chalco con apoyo de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos. Fin del Procedimiento.
7	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Elabora la Orden de Ingreso al área abierta del Menor Infractor a la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos, consignando la debida custodia de vista.
8	La Madre, Padre, Tutor, Representante Legítimo o Persona a cuyo cuidado se encuentre a cargo del Infractor	Acuden con El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno para atender la situación del Menor Infractor.
9	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Informa a los Padres o Tutores, la falta administrativa que motivaron su remisión.
10	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Entrega a los Padres o Tutores, firmando en el Libro de Gobierno de Menores Infractores a la puesta.
11	El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Apercibe a los Padres o Tutores, para que con inmediatez y mediante la canalización correspondiente, se presenten ante la Preceptoria Juvenil Regional de Reintegración Social. Fin del Procedimiento.



2.10. Diagrama de flujo del procedimiento

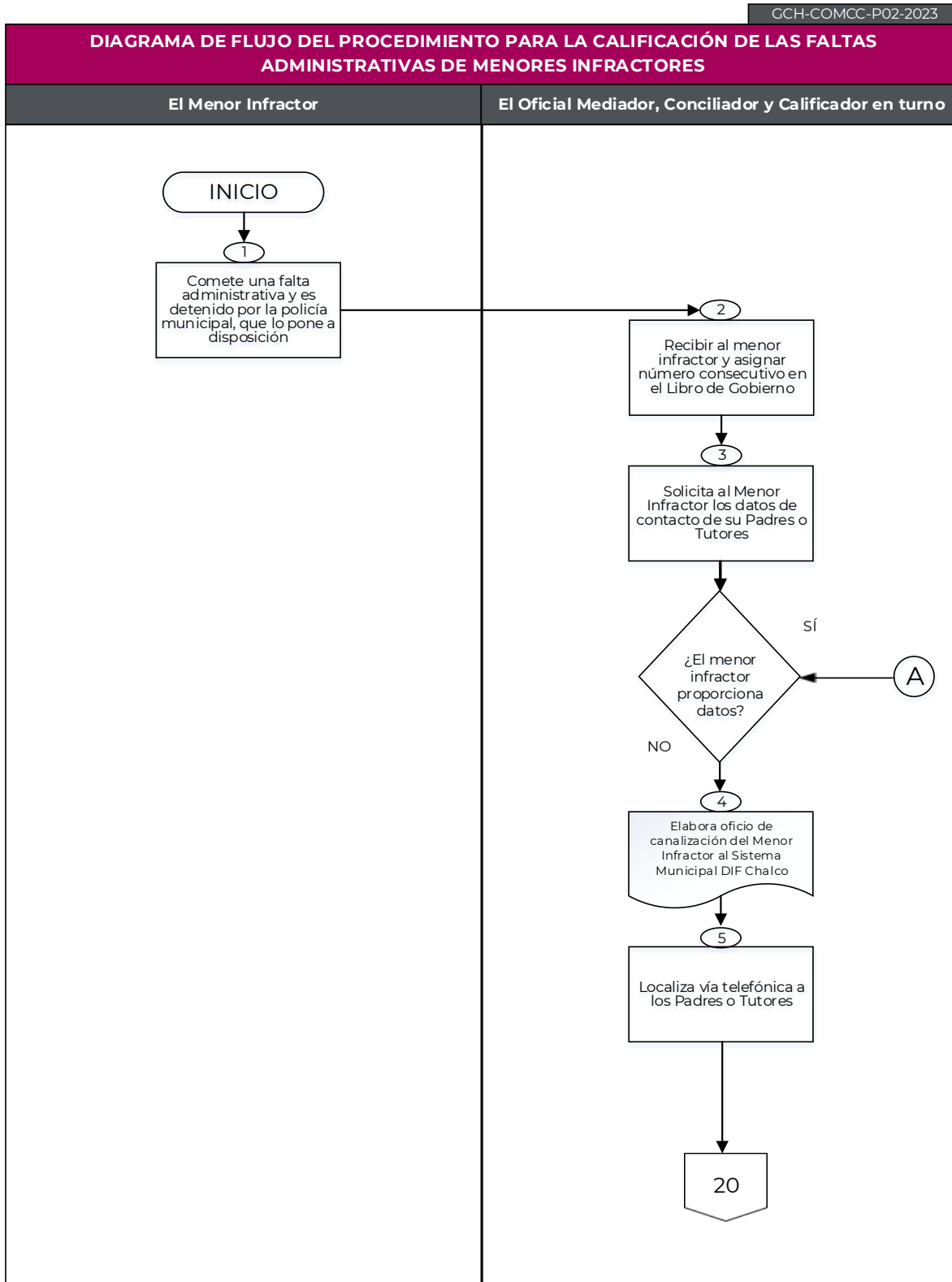
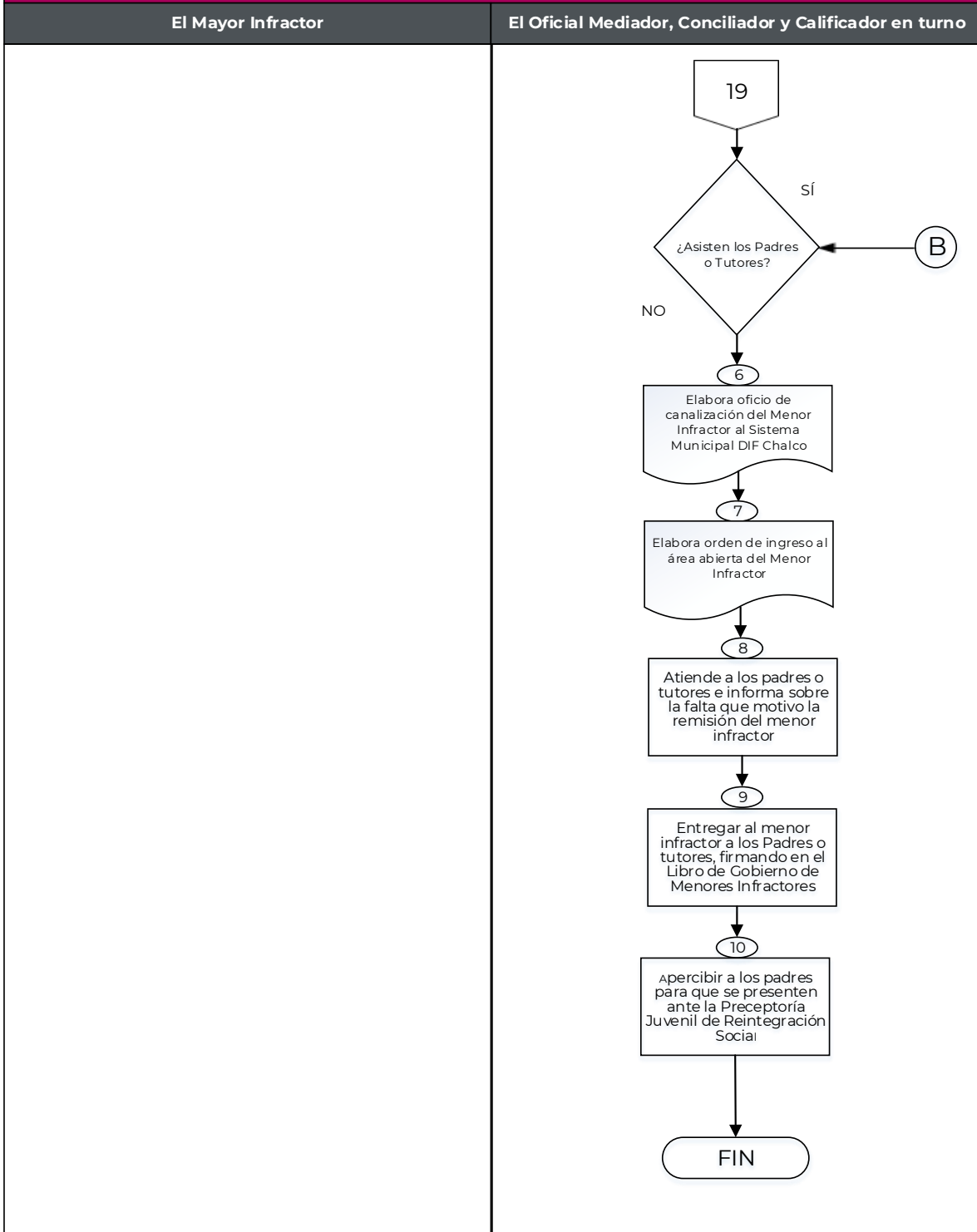




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CALIFICACIÓN DE LAS FALTAS ADMINISTRATIVAS DE MENORES INFRACTORES





3. Procedimiento GCH-COMCC-P03-2023

Emisión de certificado de hechos de la actuación.

3.1. Objetivo del Procedimiento

Incrementar las opciones a la ciudadanía en la realización de trámites administrativos ante las diferentes Instituciones, a petición de ellos mismos.

3.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras, así como a toda la ciudadanía que solicite la emisión de una Certificación de hechos de la Actuación.

3.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México 2º, y 150 Fracción II, inciso f).
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, 3 116, 119
- Bando Municipal Vigente 54 Fracción II

3.4. Responsabilidades

El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno deberá:

- Validar la Certificación de los hechos de la actuación con su firma y sello.

El solicitante deberá:

- Presentar la documentación requisitada por el Oficial Mediador, Conciliador y Calificador para la tramitación de su certificación de hechos de la actuación.



3.5. Insumos

- Identificación Oficial con fotografía
- Comprobante de domicilio
- Acta de nacimiento
- Acta de nacimiento de hijos en algunos casos
- Antecedentes no penales
- Constancia de no matrimonio expedida por registro civil
- Constancia de no registro de nacimiento

3.6. Resultado

- El certificado de hechos de la actuación emitido.

3.7. Políticas

- El procedimiento en materia de certificación de hechos de la actuación, se substanciará en una sola audiencia
- El procedimiento será oral y se realizará de manera pronta y expedita

3.8. Formatos de Anexos

- En este procedimiento no se generan formatos



3.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del Procedimiento para emisión del certificado de hechos de la actuación

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Se presenta en la Oficialía y solicita la Certificación de los Hechos de la Actuación
2	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en Turno	Informa los requisitos que necesita para poder expedir la Certificación de Hechos de la Actuación según la modalidad que solicite, así como el costo del trámite.
3	Solicitante	Reúne documentación y entrega al Personal de Barandilla de la Coordinación de Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras
4	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en Turno	Revisa la documentación ¿Cumple con los requisitos? <ul style="list-style-type: none">• Si cumple, se continúa con la actividad 6• No cumple, se continúa con la actividad 5
5	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en Turno	Informa al ciudadano que los requisitos están incompletos. Se conecta con la actividad 3
6	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en Turno	Inicia el trámite de emisión de la Certificación de los hechos de la actuación con los datos personales del interesado.



7	Solicitante	Revisa y Ratifica la Certificación de los Hechos de la actuación solicitada. ¿La Certificación es correcta? <ul style="list-style-type: none">• Si es correcta, se continúa con la actividad 11• No es correcta, se continúa con la actividad 9
8	Solicitante	Comunica al Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno lo que hay que corregir
9	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en Turno	Corrige la certificación de los hechos de la actuación.
10	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en Turno	Da a firmar la certificación de los hechos de la actuación y la orden de pago al ciudadano
11	Solicitante	Firma la Certificación y realiza el pago correspondiente ante la Tesorería Municipal
12	Tesorería Municipal	Realiza el cobro correspondiente y entrega línea de captura al solicitante
13	Solicitante	Recibe línea de captura y la entrega al Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno
14	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en Turno	Revisa, recibe línea de captura y entrega copia certificada de la Certificación de hechos de la actuación al ciudadano.
15	Solicitante	Acusa de recibido la copia certificada de la Certificación de Hecho de la actuación Fin del Procedimiento



3.10. Diagrama de flujo del procedimiento

GCH-COMCC-P03-2023

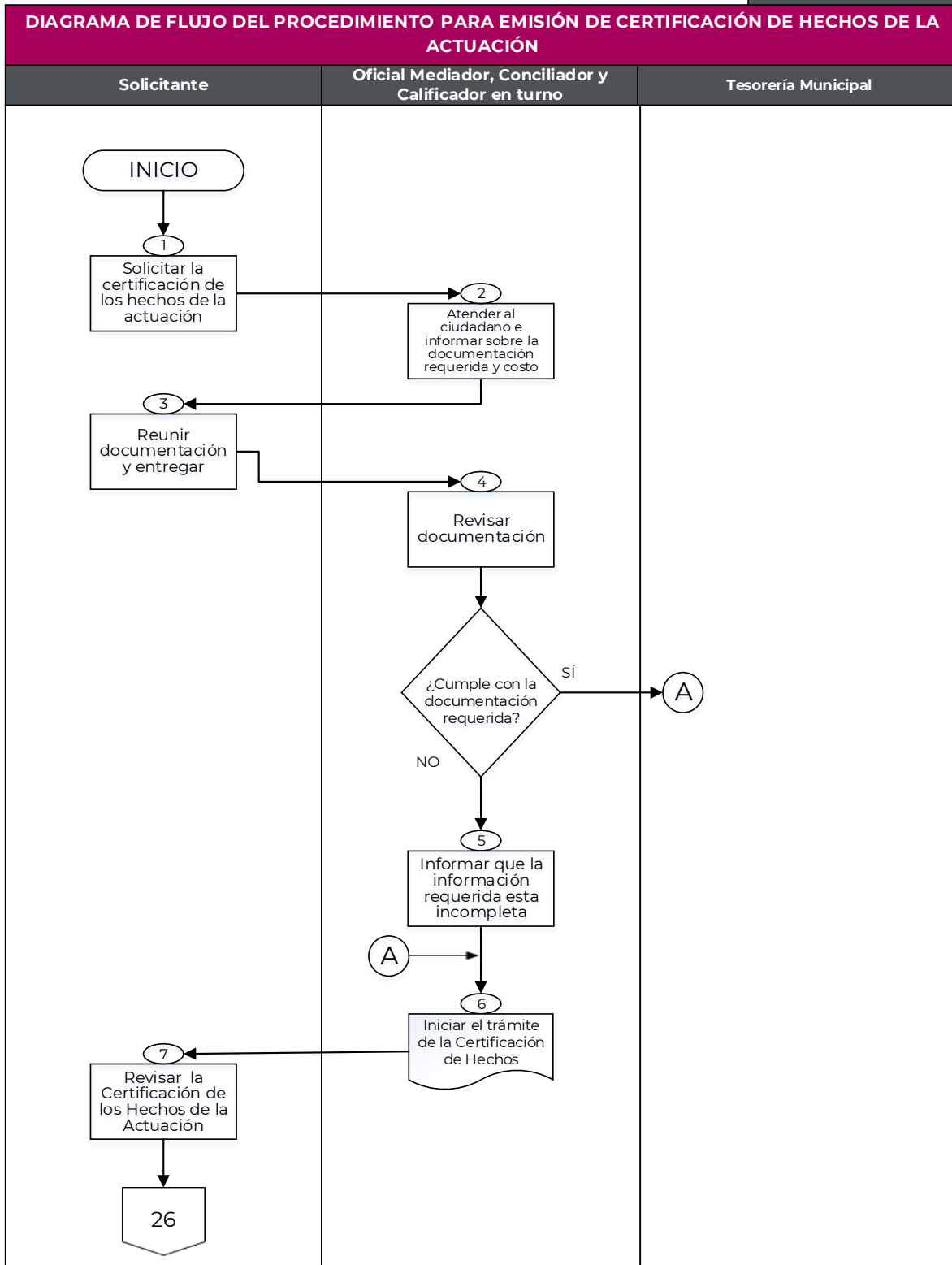




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE HECHOS DE LA ACTUACIÓN

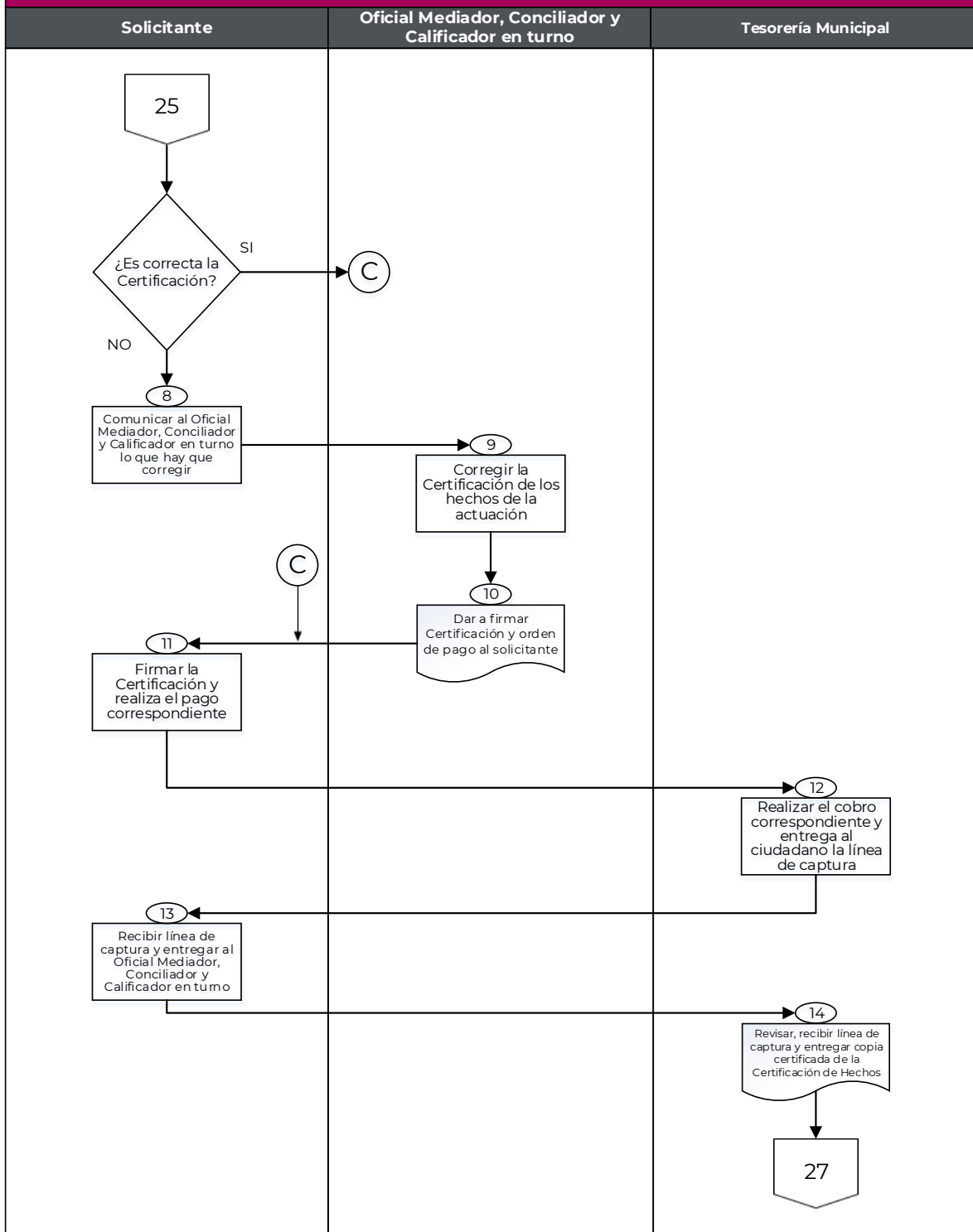
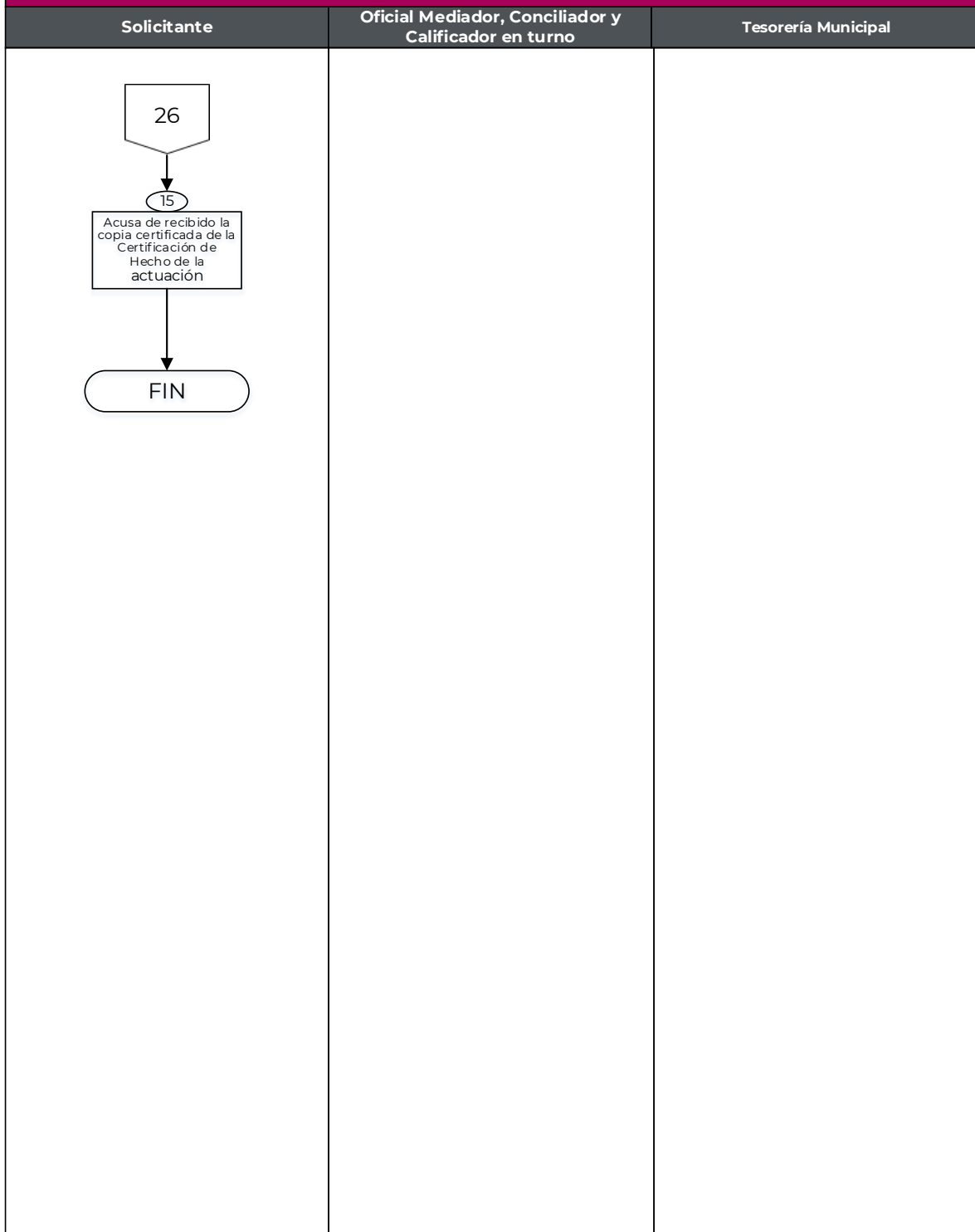




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE HECHOS DE LA ACTUACIÓN





4. Procedimiento GCH-COMCC-P04-2023

Mediación, conciliación y acuerdos reparatorios.

4.1. Objetivo del Procedimiento

Incrementar la cultura de la paz social a través de los medios alternos de solución de controversias de manera voluntaria y pacífica para una mejor calidad de vida de los habitantes del Municipio de Chalco.

4.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras, la Dirección de Seguridad Pública y los ciudadanos del Municipio de Chalco, involucrados en conflictos vecinales, condominales, comunitarios, familiares, escolares y sociales.

4.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México 2º, 150 Fracción I, inciso a).

4.4. Responsabilidades

El Oficial Mediador Conciliador y Calificador en turno deberá:

- Evaluar el medio alternativo idóneo para el proceso del asunto.
- Invitar a la sesión inicial: explicar los principios, medios y fines de la Mediación, Conciliación
- Firmar el convenio junto con las partes que intervinieron.

La Dirección de Seguridad Pública deberá:

- Apoyar la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras, entregando la invitación al Ciudadano 2.



Los ciudadanos involucrados deberán:

- Elegir el medio alternativo idóneo para el proceso de la solución de su conflicto
- Firmar junto con el Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno el convenio realizado.

4.5. Insumos

- Identificación oficial con fotografía de los ciudadanos involucrados en conflictos vecinales, condominales, comunitarios, familiares, escolares y sociales

4.6. Resultado

- El convenio de Mediación, Conciliación de Mutuo Respeto

4.7. Políticas

- El procedimiento en materia de Mediación, Conciliación, solo se substanciará siempre y cuando los intervinientes así lo deseen.
- El procedimiento será oral y se realizará de manera pronta y expedita;

4.8. Formatos de Anexos

- En este procedimiento no se generan formatos



4.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del Procedimiento para la mediación, conciliación y acuerdos reparatorios

No.	Responsable	Actividad
1	Ciudadano 1	Acude a la Oficialía Mediadora, Conciliadora y Calificadora a solicitar la Mediación/Conciliación ante alguna problemática
2	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Recaba los datos del Ciudadano 1 en el Libro de Gobierno de Mediación y Conciliación
3	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Escucha la exposición de la problemática presentada por el Ciudadano 1
4	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Pide al Ciudadano 1 le brinde los datos del Ciudadano 2 para enviarle invitación
5	Ciudadano 1	Proporciona datos de la otra parte involucrada
6	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Elabora invitación escrita con fecha de nueva cita y la entrega al Ciudadano 1
7	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Elabora invitación escrita y entrega a la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos para que la entregue a la otra parte involucrada
8	Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos	Recibe y entrega invitación escrita al Ciudadano 2
9	Ciudadano 2	Recibe invitación para acudir en el Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno



10	Ciudadano 2	Acude a la cita el día y hora indicado en la invitación
11	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Escucha la problemática existente
12	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Evalúa el medio idóneo para el tratamiento de la problemática
13	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Exhorta a los ciudadanos involucrados a llegar a un acuerdo conciliatorio
14	Los ciudadanos involucrados	<p>Analizan si desean tener un acuerdo conciliatorio.</p> <p>¿Los ciudadanos involucrados desean tener un acuerdo conciliatorio?</p> <ul style="list-style-type: none">• No hay acuerdo, se continua con la actividad 15• Sí hay acuerdo, se continua con la actividad 17
15	Los ciudadanos involucrados	Comunican al Oficial Mediador, Conciliador y Calificador que no desean conciliar
16	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Invita a la partes involucradas, de manera verbal a llevar su proceso ante otra instancia
17	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Redactar Convenio conciliatorio y da a los ciudadanos involucrados para que lo firmen
18	Los ciudadanos involucrados	Firman el Convenio conciliatorio y entregan al Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno
19	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Autoriza el convenio con su firma y sello; y entrega un tanto a cada uno de los ciudadanos involucrados



20	Los ciudadanos involucrados	Reciben su tanto y acusan de recibido
21	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Archiva Convenio conciliatorio Fin del Procedimiento



4.10. Diagrama de flujo del procedimiento

Código: GCH-COMCC-P04-2023

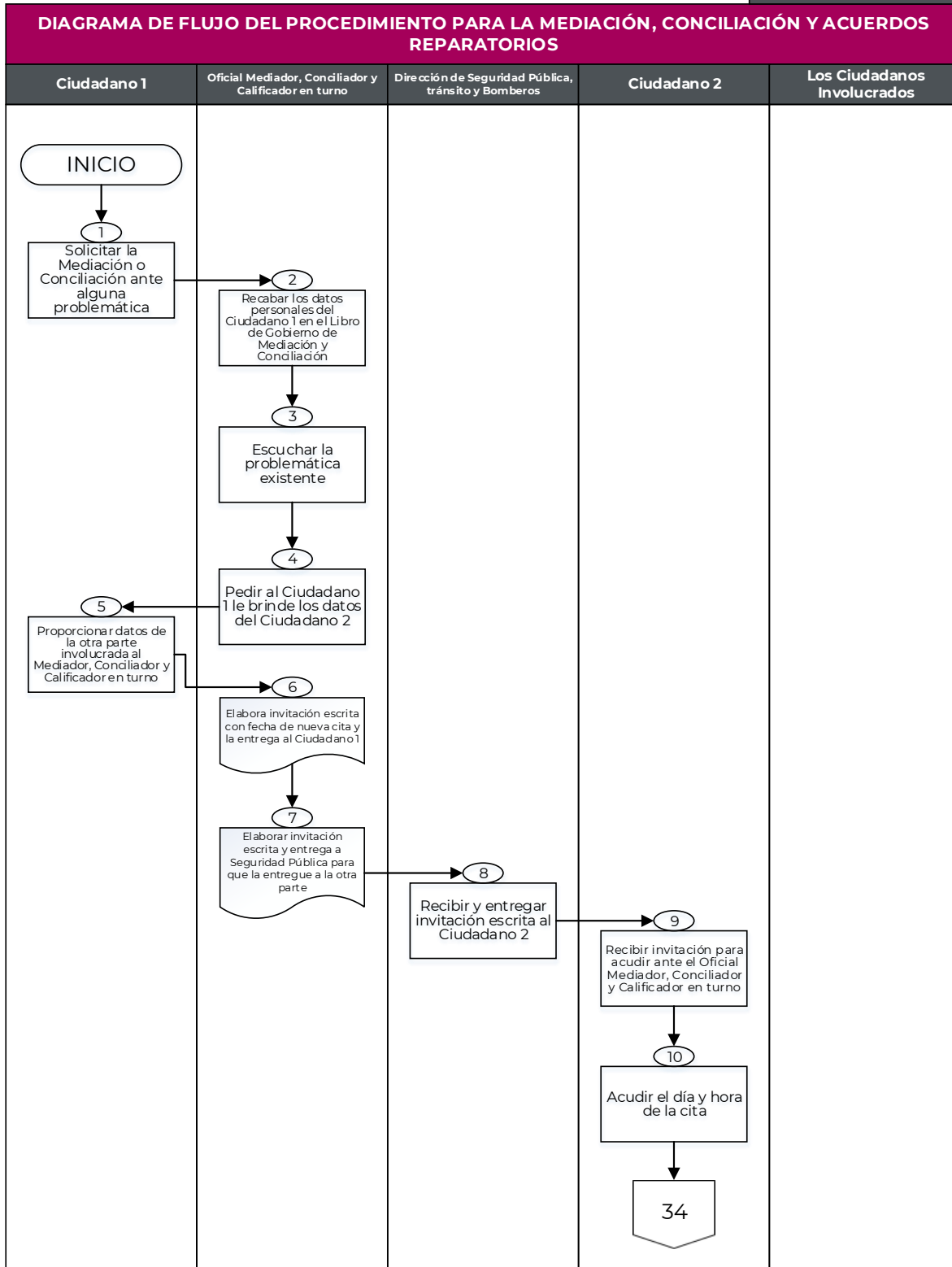




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ACUERDOS REPARATORIOS

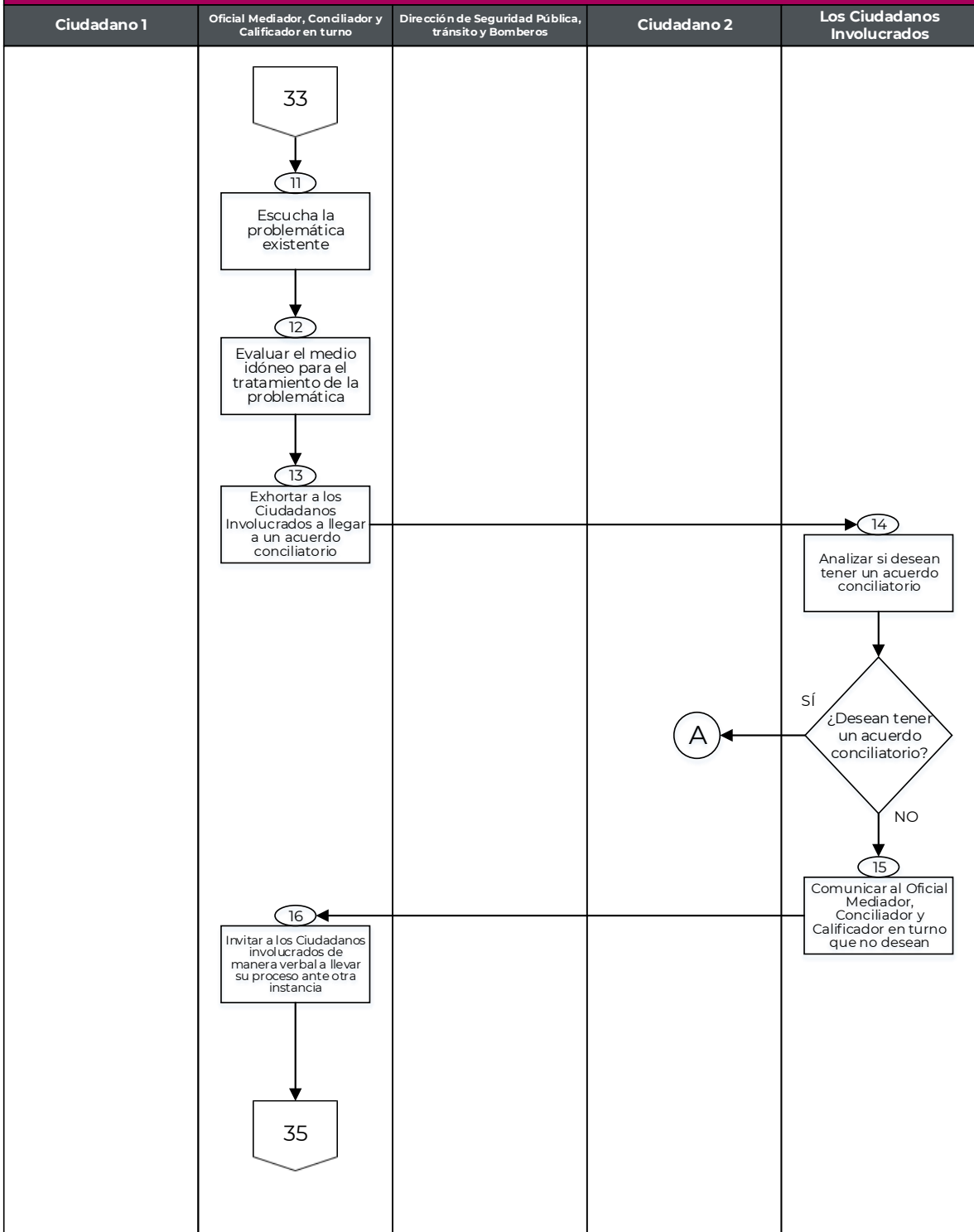
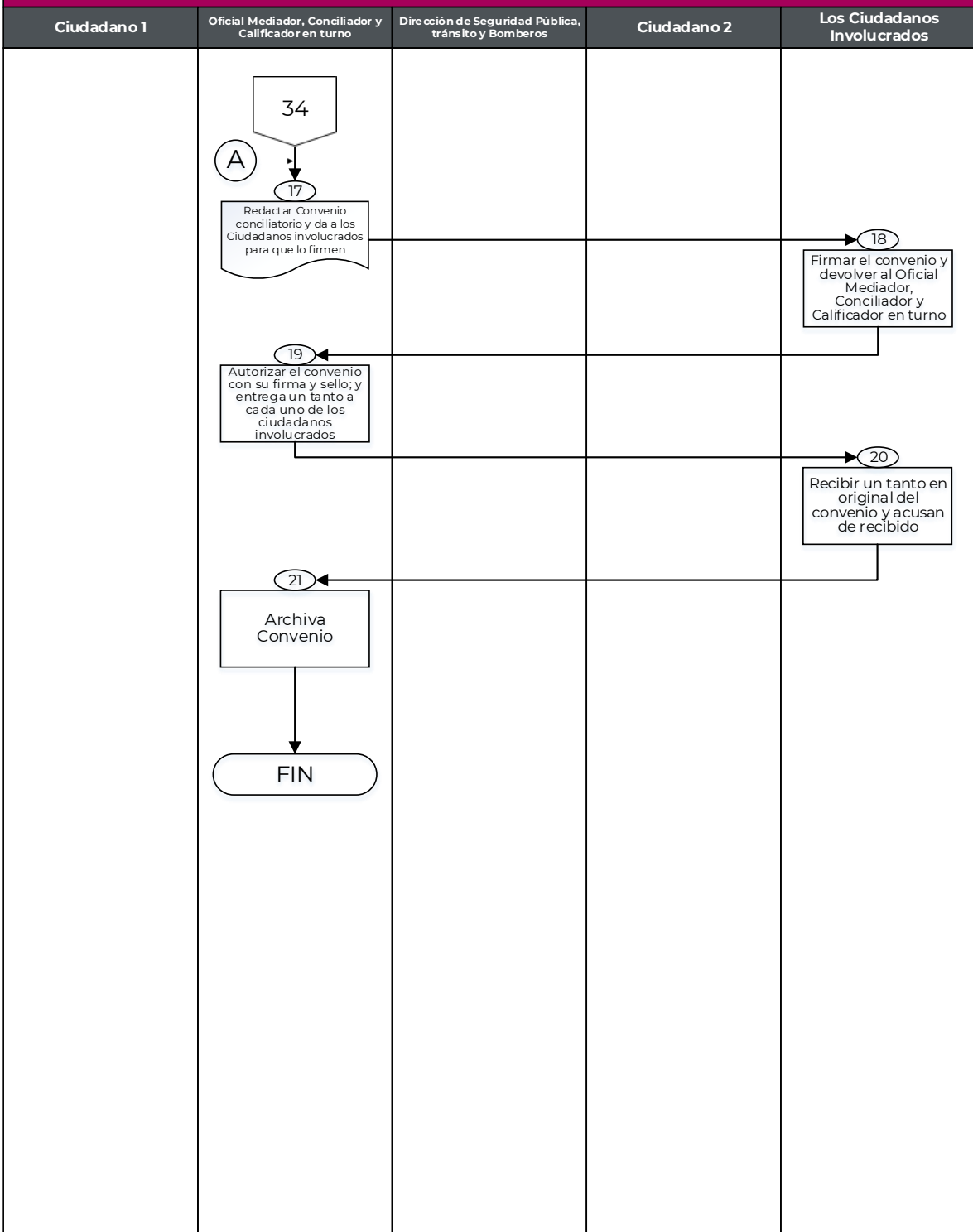




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ACUERDOS REPARATORIOS





5. Procedimiento GCH-COMCC-P05-2023

Arbitral en hechos de tránsito vehicular.

5.1. Objetivo del Procedimiento

Incrementar a través de la mediación, conciliación y acuerdos reparatorios que los involucrados en hechos de tránsito vehicular lleguen a un arreglo en beneficio de ambas partes.

5.2. Alcances

A los servidores públicos de la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras, y a los propietarios o conductores de vehículos involucrados en un hecho de tránsito vehicular

5.3. Marco Jurídico

- Ley Orgánica Municipal Artículo 150, Fracción II. inciso h), números 1, 2, 3, letras, a, b, c, d, e, f, 4, a, b, c, d, e, f, 5, 6, i).
- Código Penal del Estado de México, artículo 237
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos 14, 16, 21 párrafo cuarto y T15

5.4. Responsabilidades

El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno, deberá:

- Hacer saber a los conductores las formalidades del procedimiento desde su inicio hasta la vía de apremio.
- Solicitar informe a la Procuraduría General de Justicia del Estado de México respecto de los vehículos involucrados si cuentan o no con reporte de robo, proporcionando número de serie, motor y placas de circulación.
- Solicitar la intervención de peritos en materia de identificación vehicular valuación de daños automotrices, tránsito terrestre, medicina legal y fotografía, de acuerdo al caso.



Los propietarios o conductores de vehículos involucrados, deberán:

- Realizar su declaración de los hechos, conforme a derecho.
- Acudir a las citas que el Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno les ponga.

5.5. Insumos

- Identificación Oficial con fotografía de los propietarios o conductores de los vehículos involucrados
- Licencia de Conducir de los propietarios o conductores de los vehículos involucrados
- Tarjeta de Circulación de los vehículos involucrados
- Documento que acredite la propiedad de los vehículos involucrados

5.6. Resultado

- El convenio para la reparación de los daños ocasionados al o los vehículos involucrados

5.7. Políticas

- La Oficialía Mediadora, Conciliadora y Calificadora solo conocerá de los hechos de tránsito y/o percances vehiculares que ocurran dentro de la jurisdicción del Municipio de Chalco
- La Oficialía Mediadora, Conciliadora y Calificadora solo conocerá de los hechos de tránsito que no hayan causado lesiones que tarden en sanar más 15 días, que no se encuentre en estado de ebriedad y no amerite hospitalización.
- El procedimiento en materia de Percances vehiculares, se concluirá en cuanto los involucrados se hayan dado por reparado de su daño



- El procedimiento será oral y se realizará de manera pronta y expedita

5.8. Formatos de Anexos

- En este procedimiento no se generan formatos

5.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento arbitral en hechos de tránsito vehicular

No.	Responsable	Actividad
1	Propietarios o conductores de vehículos involucrados	Participan en algún hecho de tránsito son presentados por la Policía Municipal, Estatal o Guardia Nacional
2	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Hace saber a los Propietarios o conductores de vehículos involucrados, las formalidades del procedimiento desde el inicio hasta la vía de apremio.
3	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Exhorta a los Propietarios o conductores de vehículos involucrados, para que concilien sus intereses y les propone alternativas equitativas de solución.
4	Propietarios o conductores de vehículos involucrados	Analizan si desean un acuerdo conciliatorio ¿Desean llegar a un acuerdo conciliatorio? <ul style="list-style-type: none">• Si, se continúa con la actividad 5.• No, se continúa con la actividad 8



5	Propietarios o conductores de vehículos involucrados	Informan al Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno su decisión de llegar a un acuerdo conciliatorio.
6	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Les indica a Propietarios o conductores de vehículos involucrados, que deben firmar el Libro de Gobierno de Percances Vehiculares
7	Propietarios o conductores de vehículos involucrados	Firman el Libro de Gobierno de Percances Vehiculares, se da por concluido.
8	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Inicia procedimiento arbitral, el Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno se convierte en árbitro.
9	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno e turno	Solicita al Médico legista adscrito a la Fiscalía General de Justicia del Estado de México la certificación del estado psicofísico de los involucrados, así como de sus acompañantes dentro del hecho de tránsito, de acuerdo al artículo 237 del Código Penal del Estado de México.
10	Propietarios o conductores de vehículos involucrados	Realizan su declaración por separado ante el Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno
11	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Asienta las declaraciones en el procedimiento
12	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Da fe de los vehículos involucrados y de los daños que presenten, tomando fotografías que muestren los daños de los mismos.
13	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Asegura de oficio los vehículos y levantara el aseguramiento solo si los involucrados



14	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Solicitará al Oficial de Policía remitente e involucrados en el hecho de tránsito firmen de conformidad el procedimiento, dándoles una cita para que presenten el documento con el cual acrediten la propiedad de vehículo.
15	Propietarios o conductores de vehículos involucrados	Firman el procedimiento
16	Propietarios o conductores de vehículos involucrados	Asisten a la cita y muestran al Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno, los documentos que acreditan la propiedad de los vehículos.
17	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Realiza la constancia de acreditación de propiedad dentro del expediente.
18	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Posteriormente solicitará por escrito al perito adscrito a la Fiscalía General de Justicia del Estado de México en materia de identificación vehicular, valuación de daños automotrices, tránsito terrestre, según sea el caso para que emita un dictamen
19	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Recibe el resultado del dictamen pericial cita vía telefónica a las partes involucradas para hacer la lectura del dictamen, requiriendo al conductor y/o propietario responsable cubrir la reparación del daño ocasionado al vehículo de la otra parte, exhortando a los Propietarios o conductores de vehículos involucrados que concilien y les propondrá alternativas equitativas de solución.
20	Propietarios o conductores de vehículos involucrados	Acuden a la cita ante el Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno quien les hará de conocimiento el dictamen pericial



21	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Hace la lectura del dictamen pericial ante los involucrados
22	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Requiere al propietario y/o conductor responsable cubrir la reparación del daño ocasionado al vehículo de la otra parte, exhortando a los involucrados que concilien y les propondrá alternativas equitativas de solución.
23	Propietarios o conductores de vehículos involucrados	Analizan si desean un acuerdo conciliatorio ¿Desean llegar a un acuerdo conciliatorio? <ul style="list-style-type: none">• Si, se continúa con la actividad 26.• No, se continúa con la actividad 29.
24	Propietarios o conductores de vehículos involucrados	Indican al Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno que si llegarán a un acuerdo conciliatorio
25	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Elabora Convenio de mutuo acuerdo y levanta el aseguramiento de oficio de los vehículos y da por terminado el procedimiento.
26	Propietarios o conductores de vehículos involucrados	Firman el convenio de mutuo acuerdo, no reservándose acción civil, penal y/o administrativa
27	Propietarios o conductores de vehículos involucrados	Indican al Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno que no llegarán a un acuerdo conciliatorio
28	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Emitirá un laudo debidamente fundado y motivado. Fin del procedimiento



5.10. Diagrama de flujo del procedimiento

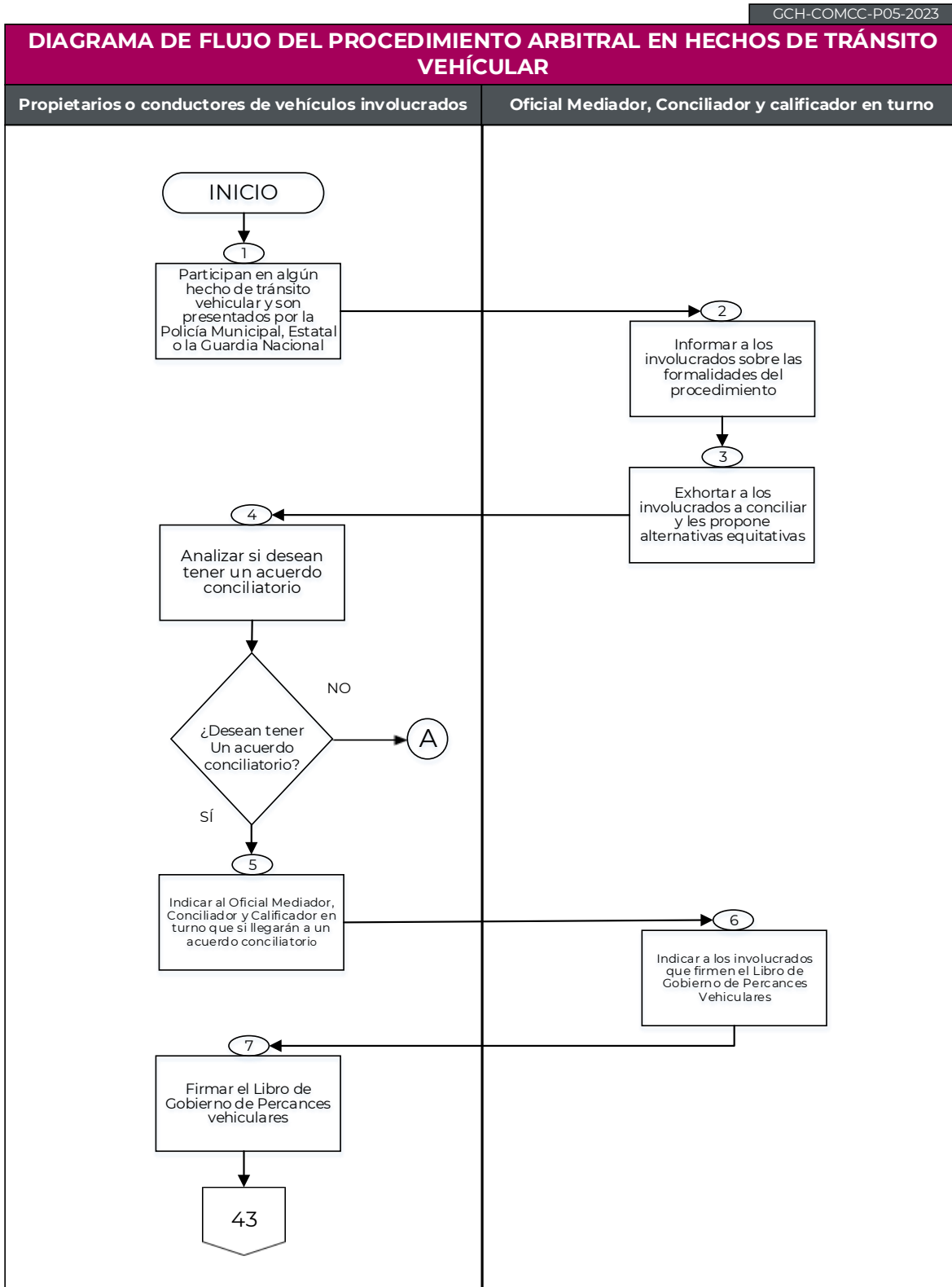
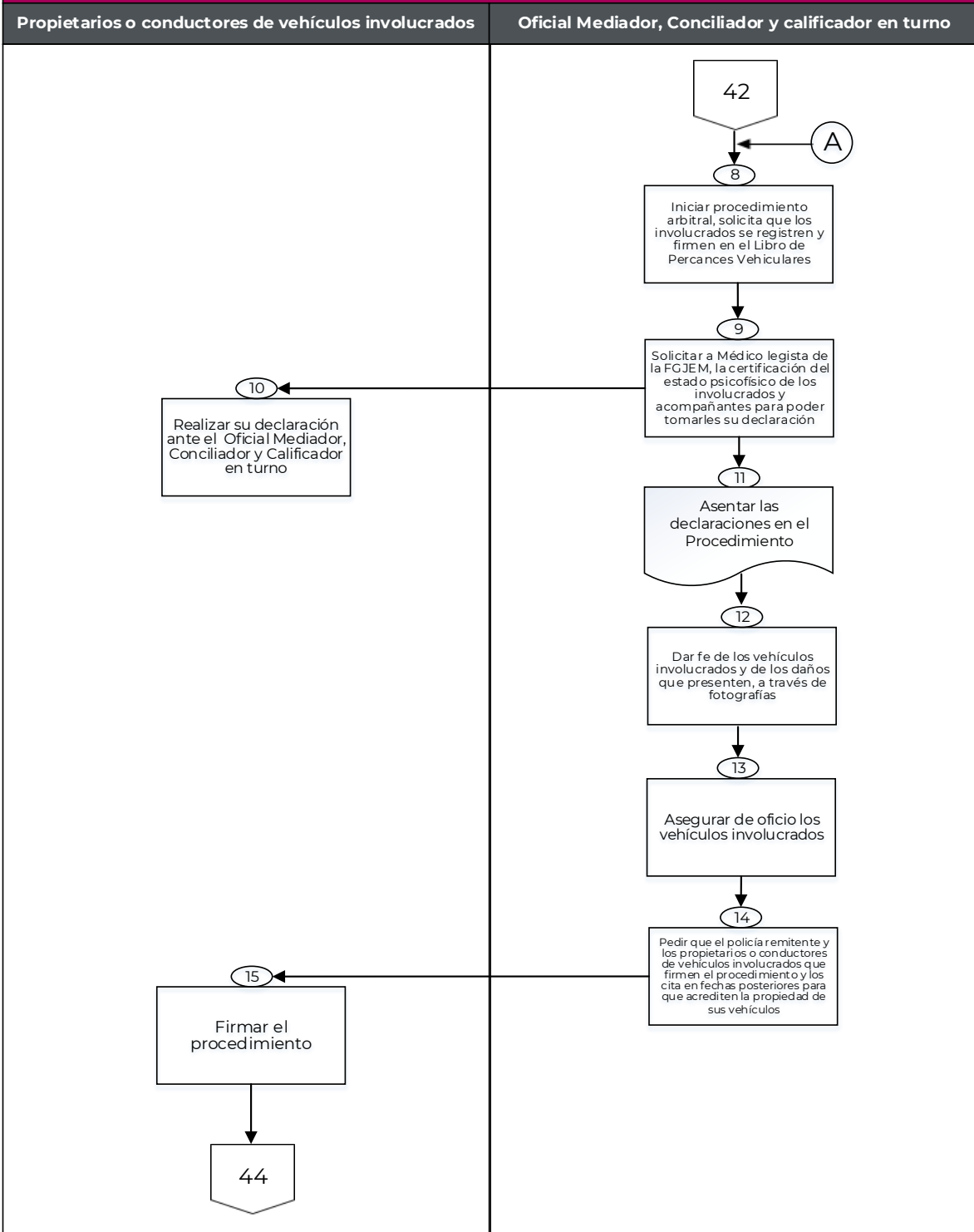




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL EN HECHOS DE TRÁNSITO VEHICULAR



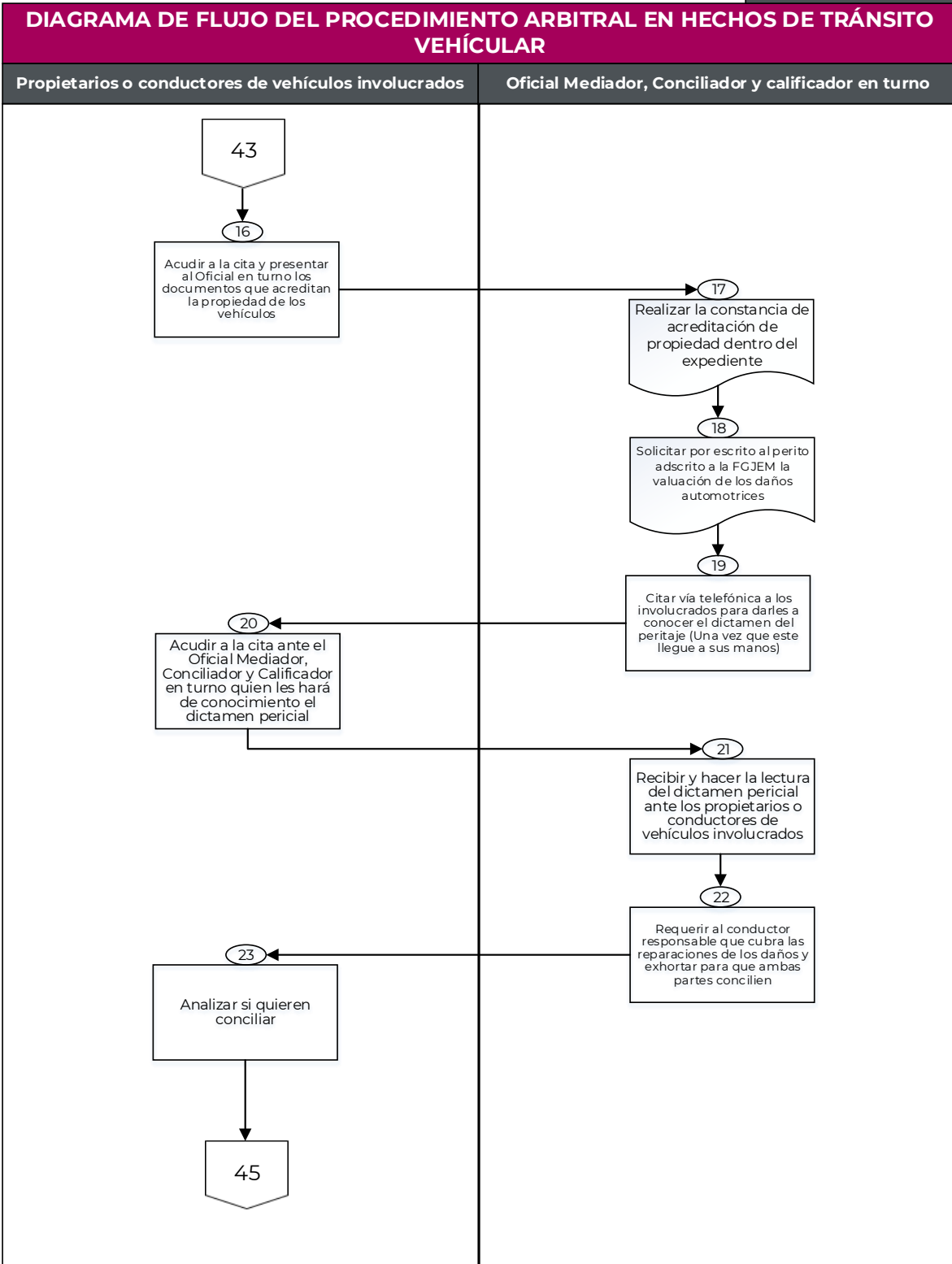
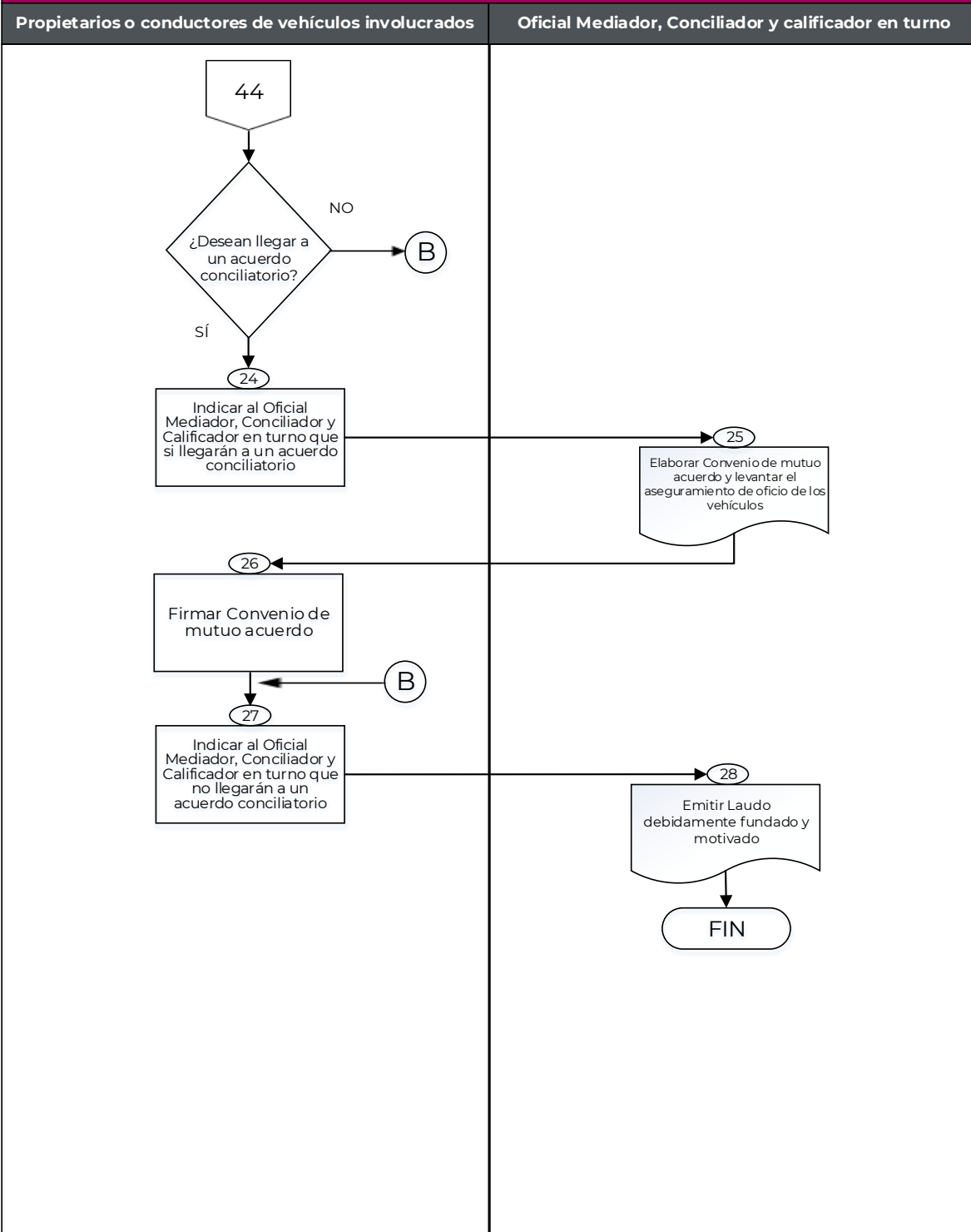




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL EN HECHOS DE TRÁNSITO VEHICULAR





6. Procedimiento GCH-COMCC-P06-2023

Aseguramiento de mercancía de particulares que realizan actividades comerciales sin el permiso correspondiente.

6.1. Objetivo del Procedimiento

Disminuir la actividad comercial en puestos semifijos o ambulantes en lugares no autorizados dentro del territorio municipal

6.2. Alcances

A la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras, la Dirección de Comercio y a las personas mayores de 18 años infractoras que ejercen la actividad comercial en puestos semifijos en lugares no autorizados o que no cuenta con el permiso correspondiente

6.3. Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 14 y 16.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. 1 Fracción II, 3, 129, 132 fracción III, 136 y 137.
- Código Penal para el Estado de México, artículo 156
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México 2º y 150 Fracción II, inciso b).
- Bando Municipal Vigente. Artículo 54 fracción I y 177 fracción II, inciso e)

6.4. Responsabilidades

El Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno deberá:

- Emitir resolución sancionando la falta administrativa



La Dirección de Comercio deberá:

- Presentar ante Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno, a las personas infractoras que ejerzan la actividad comercial en puestos semifijos en lugares no autorizados o que no cuenta con el permiso correspondiente

El Infractor de comercio deberá:

- Acreditar la propiedad del a mercancía y pagar una multa para que esta le sea entregada

6.5. Insumos

- Identificación Oficial con fotografía vigente
- Documento que acredite la propiedad de la mercancía

6.6. Resultado

- El aseguramiento de mercancía de particulares que realizan actividades comerciales sin el permiso correspondiente

6.7. Políticas

- El procedimiento en materia calificación de faltas administrativas, se substanciará en una sola audiencia;
- El procedimiento será oral y se realizará de manera pronta y expedita

6.8. Formatos de Anexos

- Formato de infractor de comercio



6.9. Descripción de Actividades

Desarrollo del procedimiento arbitral en hechos de tránsito vehicular

No.	Responsable	Actividad
1	La Dirección de Comercio	Presenta a la Oficialía Mediadora, Conciliadora y Califica en turno, mercancía retirada de in infractor de comercio
2	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Recibe el aseguramiento de la mercancía del infractor de comercio y realiza inventario de la mercancía en presencia del personal de comercio.
3	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Resguarda la mercancía
4	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	En cuanto se presente la persona que refiera ser la propietaria de la mercancía le Informa de los requisitos para acreditar la propiedad de la misma, así como de la resolución, sancionando la falta administrativa.
5	Infractor de comercio	Reúne los requisitos con los que se acredita la propiedad ¿Cumple con los requisitos solicitados? <ul style="list-style-type: none">• Si, se continua en actividad 6• No, se continua en actividad 14
6	Infractor de comercio	Firma garantía de audiencia
7	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Realiza el procedimiento para entregar mercancía
8	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Entrega orden de pago de multa al infractor de comercio



9	Infractor de comercio	Paga la multa impuesta ante la Tesorería Municipal
10	Tesorería Municipal	Cobra el pago correspondiente a multa y entrega línea de captura al infractor de comercio
11	Infractor de comercio	Recibe y entrega línea de captura al Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno
12	Oficial Mediador, Conciliador y Calificador en turno	Entrega la mercancía al infractor de comercio.
13	Infractor de comercio	Recibe su mercancía firmando de conformidad en el Libro de Gobierno de Comercio.
14	Infractor de comercio	Se hará merecedor a que se haga efectivo con su mercancía, lo estipulado en el Art. 172 fracción V del Bando Municipal vigente. Fin del procedimiento



6.10. Diagrama de flujo del procedimiento

Código: GCH-COMCC-P06-2023

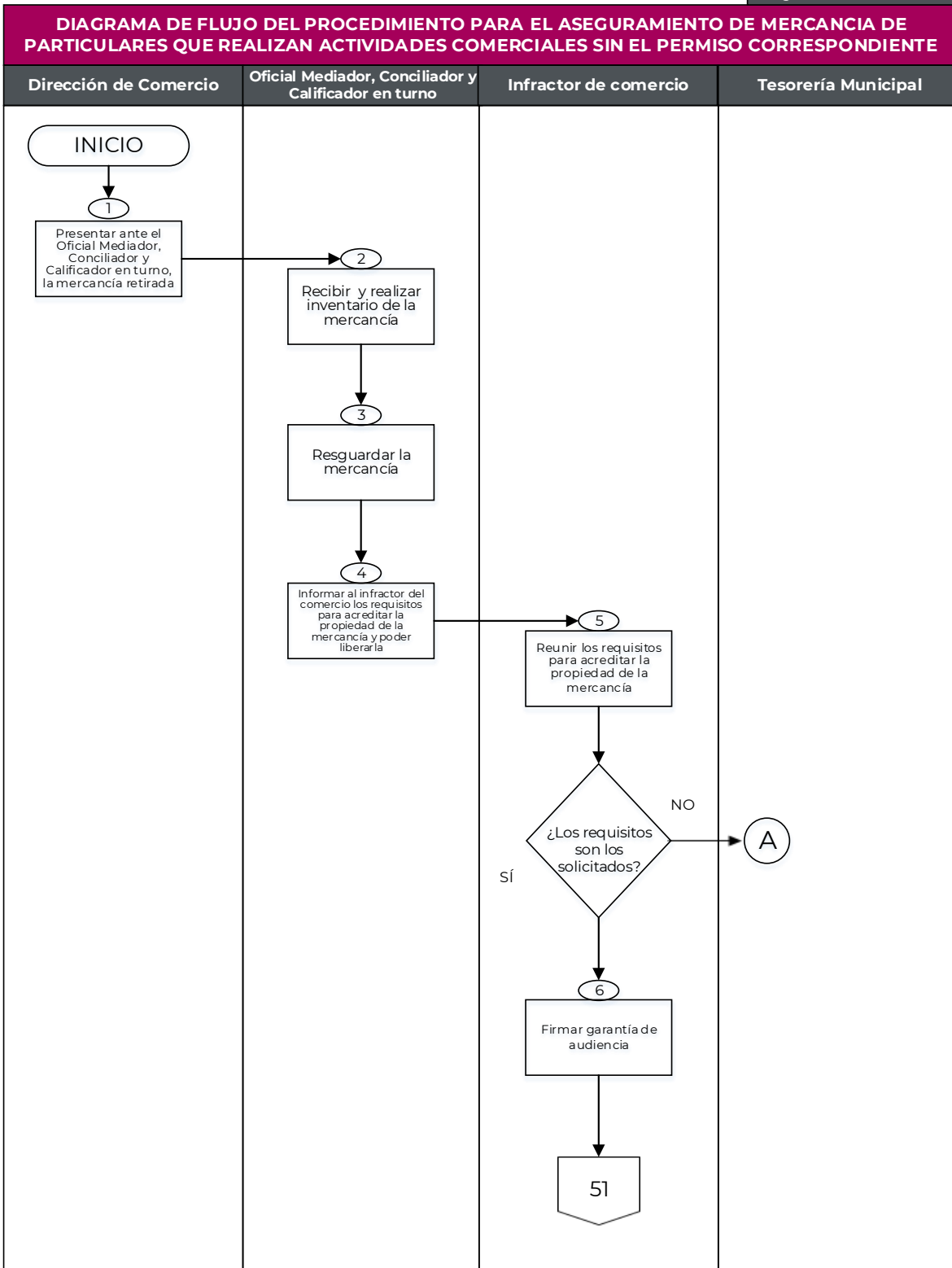
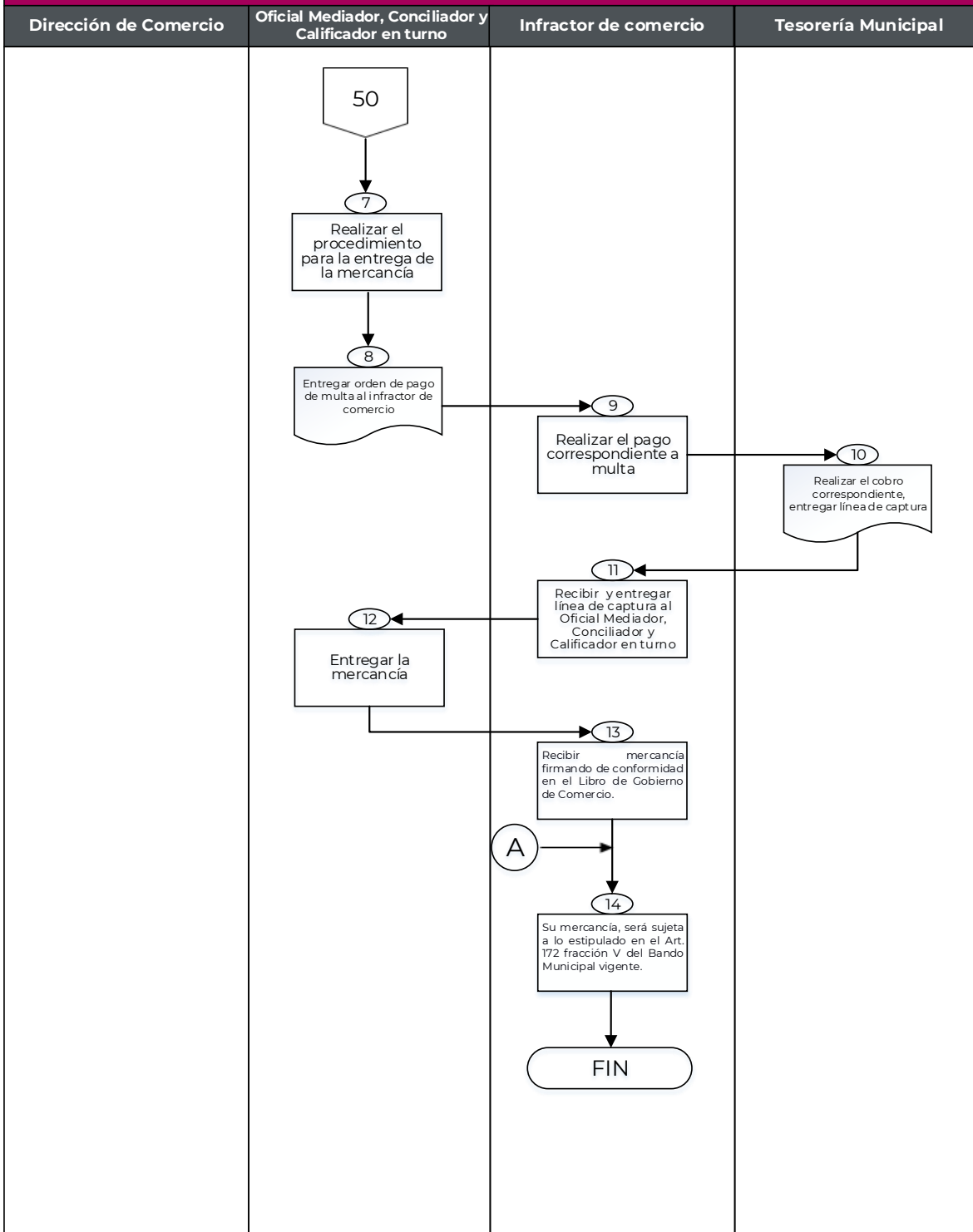






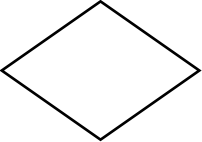
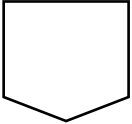


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL ASEGURAMIENTO DE MERCANCIA DE PARTICULARES QUE REALIZAN ACTIVIDADES COMERCIALES SIN EL PERMISO CORRESPONDIENTE





V. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p>Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento.</p> <p>Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.</p>
	<p>Conector de Operación: muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia.</p>
	<p>Operación: representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese pasado.</p>
	<p>Línea continua: marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>Decisión: se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p>Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.</p>



VI. GLOSARIO

Calificar: A determinar que una conducta es considerada falta administrativa en términos de las disposiciones normativas consideradas en el Bando Municipal y otros ordenamientos administrativos.

Certificación de Hechos de la Actuación: es un medio de prueba que normalmente se utiliza para demostrar lo que sucedió en un tiempo, día y en un lugar determinado.

Coordinación: A la Coordinación Municipal de la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras de Chalco, Estado de México

Dependencia (s) Administrativa (s): A las que se refiere el artículo 87 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México

Falta Administrativa: A las conductas antisociales cometidas por la ciudadanía, reguladas por la ley local.

Garantía de Audiencia: A otorgar al probable infractor la oportunidad de defensa previamente al acto privativo de su libertad.

Gobierno de Chalco: A la Administración Pública Municipal de Chalco 2022-2024

Infractor Mayor: A la persona mayor de dieciocho años o más con capacidad de ejercicio que comete una falta administrativa contemplada en el Bando Municipal vigente u otras disposiciones normativas de carácter administrativo.

Infractor Menor: Al menor de edad que comete falta administrativa contemplada en el Bando Municipal Vigente u otras disposiciones normativas de carácter administrativo.

Infractor de Comercio: A las personas mayores de 18 años infractoras que ejercen la actividad comercial en puestos semifijos en lugares no autorizados o que no cuenta con el permiso correspondiente



Mediación, Conciliación: Son métodos de solución de conflictos, que promueven las relaciones humanas armónicas y la paz social. Es un procedimiento gratuito, voluntario y eficaz.

Oficialía: A la Oficialía Mediadora, Conciliadora y Calificadora en Turno de Chalco, Estado de México.

Oficial Mediador, Conciliador y Calificador: Al Oficial Mediador, Conciliador y Calificador de Chalco, Estado de México.

Puesta a disposición: Al formato en el que se anotan los datos personales de aquellos que cometen falta administrativa, detallando el tiempo lugar y modo en que incurrió, describiéndose con claridad si se utilizó la fuerza necesaria para el aseguramiento de la persona.

Puesta a disposición Comercio: Al formato en el que se describe la mercancía que a petición de personal de la Dirección de Comercio se resguarda en la Oficialía Mediadora, Conciliadora y Calificadora por cometer falta administrativa al Bando Municipal a no contar con el permiso correspondiente para realizar actividades de comercio ambulante, semifijo, fijo y móvil dentro del Municipio de Chalco.

Procedimiento Arbitral: Es un procedimiento en donde el Oficial Mediador, conciliador y Calificador se vuelve arbitro entre los conductores que no fue su deseo llegar a un arreglo en el lugar de los hechos, siempre que se trate de daños materiales a propiedad privada y en su caso lesiones como lo refiere la fracción I del Artículo 237 del Código Penal del Estado de México



VII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder de la Titular de la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal;
- Secretaria del Ayuntamiento; y
- Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos Municipal

VIII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras. del Gobierno de Chalco, Estado de México; junio de 2023.

Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras.

Coordinadora

Elizabeth Zárate Sánchez

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización



IX. VALIDACIÓN

Valida

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Elizabeth Zárate Sánchez
Director de Innovación Gubernamental
RÚBRICA



GOBIERNO DE
CHALCO

2022-2024

