

Ayuntamiento Constitucional de Tlalmanalco
2019-2021

ORGANO INFORMATIVO OFICIAL AÑO 1 No. 58

GACETA MUNICIPAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICIALÍA MEDIADORA CONCILIADORA



LIC. ANA GABRIELA VELÁZQUEZ QUINTERO
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE TLALMANALCO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICIALÍA MEDIADORA CONCILIADORA



AYUNTAMIENTO DE TLALMANALCO ADMINISTRACIÓN 2019 - 2021

**C. ANA GABRIELA VELÁZQUEZ QUINTERO
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE TLALMANALCO,
ESTADO DE MÉXICO.**



© Ayuntamiento Constitucional de Tlalmanalco 2019-2021.
Oficialía Mediadora Conciliadora
Sagrado Corazón, Col. Vista Bella. Centro de Mando.
Teléfonos (01 55) 61406206 y 5979776742.

Oficialía Mediadora Conciliadora
Septiembre de 2019.
Impreso y hecho en Tlalmanalco, México.

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

Índice

I. PROCEDIMIENTOS

Oficialía Mediadora Conciliadora

1. Expedición de Acta Informativa de Concubinato

- 1.1 Objetivo
- 1.2 Alcance
- 1.3 Referencias
- 1.4 Responsabilidades
- 1.5 Definiciones
- 1.6 Insumos
- 1.7 Resultados
- 1.8 Políticas
- 1.9 Desarrollo
- 1.10 Diagramación
- 1.11 Medición
- 1.12 Formatos e Instructivos
- 1.13 Simbología

2. Expedición de Acta Informativa de Convenio

- 2.1 Objetivo
- 2.2 Alcance
- 2.3 Referencias
- 2.4 Responsabilidades
- 2.5 Definiciones
- 2.6 Insumos
- 2.7 Resultados
- 2.8 Políticas
- 2.9 Desarrollo
- 2.10 Diagramación
- 2.11 Medición
- 2.12 Formatos e Instructivos
- 2.13 Simbología

3. Expedición de Acta Informativa de Dependencia Económica

- 3.1 Objetivo
- 3.2 Alcance
- 3.3 Referencias
- 3.4 Responsabilidades
- 3.5 Definiciones
- 3.6 Insumos
- 3.7 Resultados
- 3.8 Políticas
- 3.9 Desarrollo
- 3.10 Diagramación
- 3.11 Medición
- 3.12 Formatos e Instructivos
- 3.13 Simbología

4. Expedición de Acta Informativa de Extravió de Documentos

- 4.1 Objetivo
- 4.2 Alcance
- 4.3 Referencias
- 4.4 Responsabilidades
- 4.5 Definiciones
- 4.6 Insumos
- 4.7 Resultados
- 4.8 Políticas
- 4.9 Desarrollo
- 4.10 Diagramación
- 4.11 Medición
- 4.12 Formatos e Instructivos
- 4.13 Simbología

5. Expedición de Acta Informativa de Hechos

- 5.1 Objetivo
- 5.2 Alcance
- 5.3 Referencias
- 5.4 Responsabilidades
- 5.5 Definiciones
- 5.6 Insumos
- 5.7 Resultados
- 5.8 Políticas
- 5.9 Desarrollo
- 5.10 Diagramación
- 5.11 Medición
- 5.12 Formatos e Instructivos
- 5.13 Simbología

6. Expedición de Acta Informativa de Identidad

- 6.1 Objetivo
- 6.2 Alcance
- 6.3 Referencias
- 6.4 Responsabilidades
- 6.6Definiciones
- 6.6 Insumos
- 6.7 Resultados
- 6.8 Políticas
- 6.9 Desarrollo
- 6.10 Diagramación
- 6.11 Medición
- 6.12 Formatos e Instructivos
- 6.13 Simbología

7. Expedición de Acta Informativa de Ingresos

- 7.1 Objetivo
- 7.2 Alcance
- 7.3 Referencias
- 7.4 Responsabilidades

- 7.5 Definiciones
- 7.6 Insumos
- 7.7 Resultados
- 7.8 Políticas
- 7.9 Desarrollo
- 7.10 Diagramación
- 7.11 Medición
- 7.12 Formatos e Instructivos
- 7.13 Simbología

8. Expedición de Acta Informativa de Mutuo Respeto

- 8.1 Objetivo
- 8.2 Alcance
- 8.3 Referencias
- 8.4 Responsabilidades
- 8.5 Definiciones
- 8.6 Insumos
- 8.7 Resultados
- 8.8 Políticas
- 8.9 Desarrollo
- 8.10 Diagramación
- 8.11 Medición
- 8.12 Formatos e Instructivos
- 8.13 Simbología

9. Expedición de Acta Informativa de Programa Social

- 9.1 Objetivo
- 9.2 Alcance
- 9.3 Referencias
- 9.4 Responsabilidades
- 9.5 Definiciones
- 9.6 Insumos
- 9.7 Resultados
- 9.8 Políticas
- 9.9 Desarrollo
- 9.10 Diagramación
- 9.11 Medición
- 9.12 Formatos e Instructivos
- 9.13 Simbología

- II. REGISTRO DE EDICIONES**
- III. DISTRIBUCIÓN**
- IV. VALIDACIÓN**

1. Expedición de Acta Informativa de Concubinato

1.1 Objetivo

Acreditar que las partes viven juntos desde hace más de un año, y que no están casados, así como también para registrar a su concubina en las Instituciones de Salud.

1.2 Alcance

Aplica a los Ciudadanos del Territorio Municipal de Tlamanalco que se encuentren en dicha situación.

1.3 Referencias

-Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título V “de la Función Mediadora-Conciliadora y de la Calificadora de los Ayuntamientos”, Capítulo Primero “De las Oficialías Mediadora-Conciliadora y de las Oficialías Calificadoras Municipales”, Artículo 150, Diario Oficial de la Federación, 2 de marzo de 1993.

1.4 Responsabilidades

La Oficialía Mediadora-Conciliadora, es el área responsable de expedir las Actas de Concubinato a solicitud de la ciudadanía.

El Oficial Mediador-Conciliador es el responsable de firmar y sellar las actas otorgándoles de esa forma la validez necesaria.

1.5 Definiciones

- **Oficialía Mediadora-Conciliadora:** Es el área encargada de la atención y orientación a la ciudadanía en los casos de conflictos vecinales y familiares.

- **Oficial Mediador-Conciliador:** Es el titular encargado de atender las solicitudes ciudadanas en lo referente a conflictos vecinales y familiares, así como quien expide firmar y sellar las Actas Informativas de Concubinato.
- **Acta informativa de Concubinato:** Es el documento con el cual los ciudadanos que se encuentran viviendo en unión libre, formalizan su unión y sirve para realizar trámites en las dependencias de Salud.

1.6 Insumos

Para el Acta Informativa de Concubinato

- Solicitud de los Concubinos
- Dos testigos
- Copias de la documentación:
 - a) Credenciales de Elector
 - b) Actas de Nacimiento en caso de haber hijos menores de edad
 - c) Comprobante de domicilio

1.7 Resultados

Acta Informativa de Concubinato.

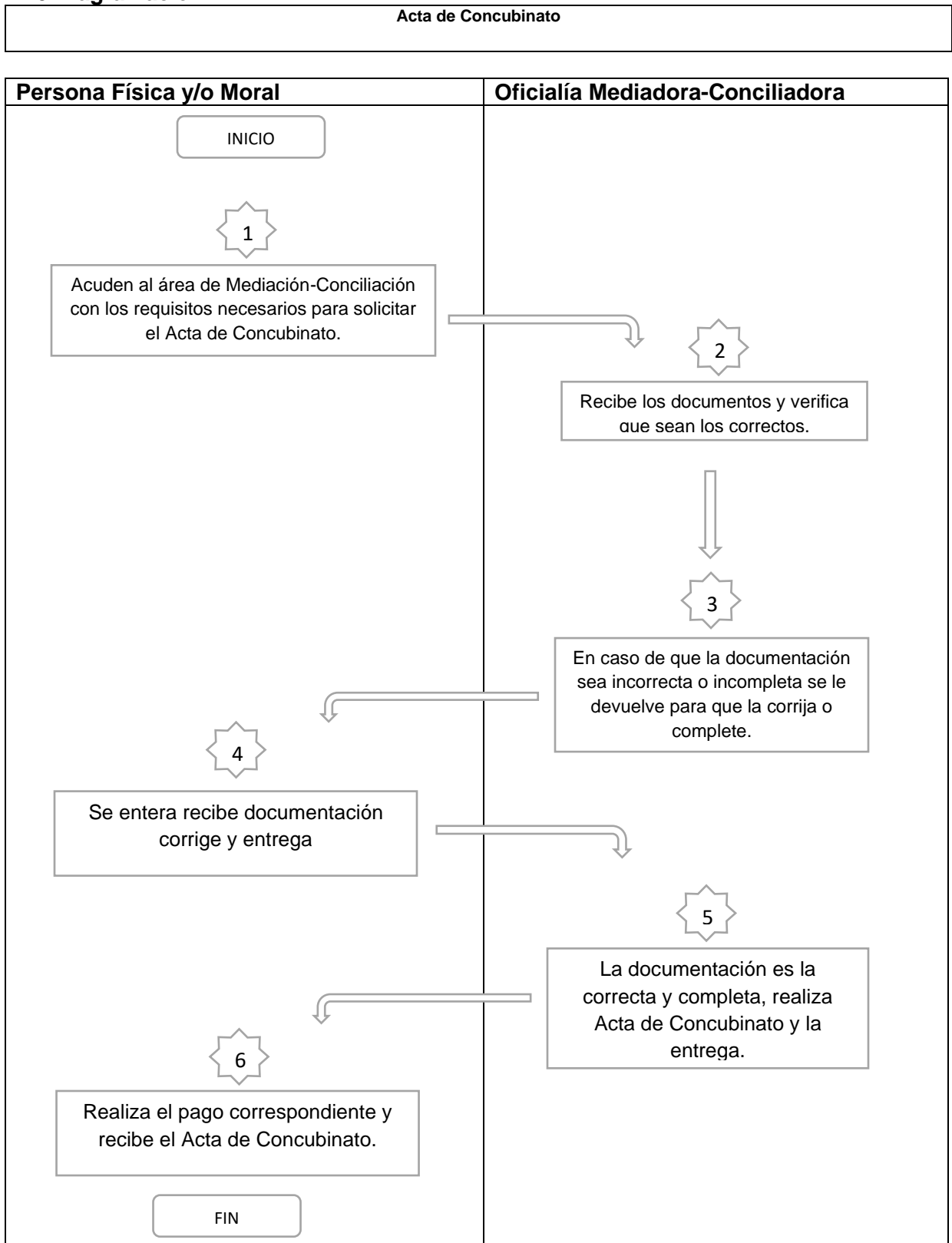
1.8 Políticas

Los ciudadanos deberán acudir de forma personal a las oficinas de la Oficialía Mediadora-Conciliadora dentro del horario laboral para solicitar la elaboración del Acta Informativa de Concubinato, proporcionar la documentación requerida para su elaboración y pagar el costo del trámite.

1.9 Desarrollo

No.	Unidad administrativa/puesto	Actividad
1	Persona Física y/o Moral	Acuden al área de Mediación-Conciliación con los requisitos necesarios para solicitar el Acta de Concubinatos.
2	Oficial Mediador-Conciliador	Recibe los documentos y verifica que sean los correctos.
3	Oficial Mediador-Conciliador	En caso de que la documentación sea incorrecta o incompleta se le devuelve para que la corrija o complete.
4	Persona Física y/o Moral	Se entera recibe documentación corrige y entrega
5	Oficial Mediador-Conciliador	La documentación es la correcta y completa, realiza Acta de Concubinatos y la entrega.
6	Persona Física y/o Moral	Realiza el pago correspondiente y recibe el Acta de Concubinatos.

1.10 Diagramación







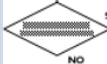


1.11 Medición

Actas Informativa de Concubinatos solicitadas /Actas Informativa de Concubinatos realizadas X 100=Porcentaje de Actas tramitadas

1.12 Formatos e Instructivos

NA

1.13 Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

2. Expedición de Acta Informativa de Convenio

2.1 Objetivo

Sustentar de forma escrita los acuerdos a los que llegan las partes en conflicto.

2.2 Alcance

Aplica a los Ciudadanos del Territorio Municipal de Tlamanalco que se encuentren en dicha situación.

2.3 Referencias

-Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título V “de la Función Mediadora-Conciliadora y de la Calificadora de los Ayuntamientos”, Capítulo Primero “De las Oficialías

2.4 Responsabilidades

La Oficialía Mediadora-Conciliadora, es el área responsable de expedir las Actas de Convenio a solicitud de la ciudadanía.

El Oficial Mediador-Conciliador es el responsable de firmar y sellar las actas otorgándoles de esa forma la validez necesaria.

2.5 Definiciones

- **Oficialía Mediadora-Conciliadora:** Es el área encargada de la atención y orientación a la ciudadanía en los casos de conflictos vecinales y familiares.
- **Oficial Mediador-Conciliador:** Es el titular encargado de atender las solicitudes ciudadanas en lo referente a conflictos vecinales y familiares, así como quien expide firmar y sellar las Actas Informativas de Concubinatio.
- **Acta informativa de Convenio:** Es el documento en el cual se plasman los acuerdos de los ciudadanos en conflicto y se firman por los participantes para su debida validez.

2.5 Insumos

Para el Acta Informativa de Convenio

- Solicitud de las partes en conflicto.
- Credenciales de Elector.

2.7 Resultados

Acta Informativa de Convenio.

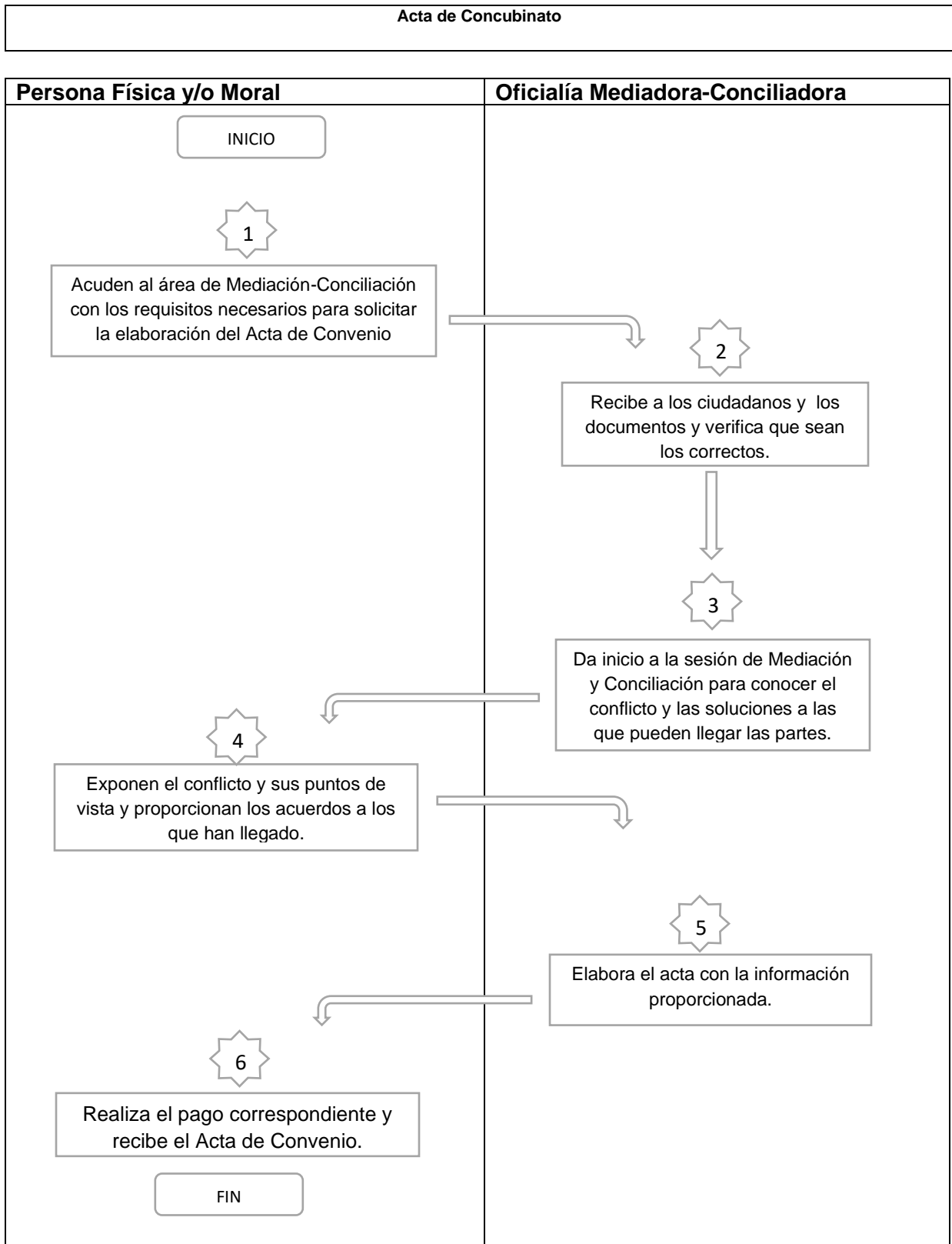
2.8 Políticas

Los ciudadanos deberán acudir de forma personal a las oficinas de la Oficialía Mediadora-Conciliadora dentro del horario laboral para solicitar la elaboración del Acta Informativa de Convenio, proporcionar la información necesaria para su elaboración y pagar el costo del trámite.

2.9 Desarrollo

No.	Unidad administrativa/puesto	Actividad
1	Persona Física y/o Moral	Acuden al área de Mediación-Conciliación con los requisitos necesarios para solicitar la elaboración del Acta de Convenio.
2	Oficial Mediador-Conciliador	Recibe a los ciudadanos y los documentos y verifica que sean los correctos.
3	Oficial Mediador-Conciliador	Da inicio a la sesión de Mediación y Conciliación para conocer el conflicto y las soluciones a las que pueden llegar las partes.
4	Persona Física y/o Moral	Exponen el conflicto y sus puntos de vista y proporcionan los acuerdos a los que han llegado.
5	Oficial Mediador-Conciliador	Elabora el acta con la información proporcionada.
6	Persona Física y/o Moral	Realiza el pago correspondiente y recibe el Acta de Convenio.

2.10 Diagramación






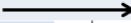



2.11 Medición

Acta Informativa de Convenio solicitadas / Acta Informativa de Convenio realizadas
 X 100=Porcentaje de Actas tramitadas

2.12 Formatos e Instructivos

NA

2.13 Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

3. Expedición de Acta Informativa de Dependencia Económica.

3.1 Objetivo

Acreditar que se tienen dependientes económicos.

3.2 Alcance

Aplica a los Ciudadanos del Territorio Municipal de Tlamanalco que se encuentren en dicha situación.

3.3 Referencias

-Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título V “de la Función Mediadora-Conciliadora y de la Calificadora de los Ayuntamientos”, Capítulo Primero “De las Oficialías Mediadora-Conciliadora y de las Oficialías Calificadoras Municipales”, Artículo 150, Diario Oficial de la Federación, 2 de marzo de 1993.

3.4 Responsabilidades

La Oficialía Mediadora-Conciliadora, es el área responsable de expedir las Actas de Convenio a solicitud de la ciudadanía.

El Oficial Mediador-Conciliador es el responsable de firmar y sellar las actas otorgándoles de esa forma la validez necesaria.

3.5 Definiciones

- **Oficialía Mediadora-Conciliadora:** Es el área encargada de la atención y orientación a la ciudadanía en los casos de conflictos vecinales y familiares.
- **Oficial Mediador-Conciliador:** Es el titular encargado de atender las solicitudes ciudadanas en lo referente a conflictos vecinales y familiares, así como quien expide firmar y sellar las Actas Informativas de Concubinatio.
- **Acta informativa de Dependencia Económica|:** Es el documento en el cual se manifiesta que se tienen dependientes económicos.

3.6 Insumos

Para el Acta Informativa de Convenio

- Solicitud del ciudadano.
- Credencial de Elector.

3.7 Resultados

Acta Informativa de Dependencia Económica.

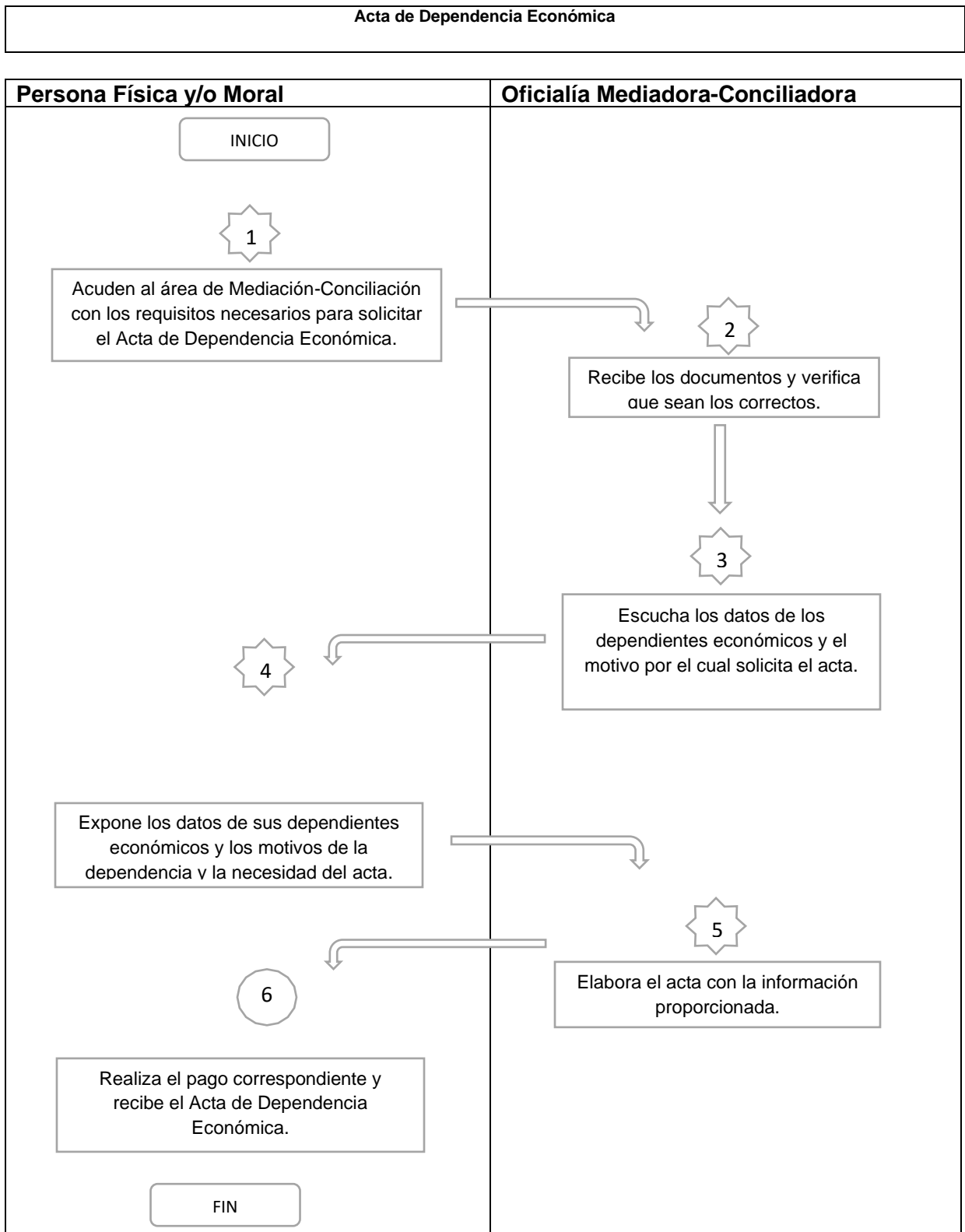
3.8 Políticas

Los ciudadanos deberán acudir de forma personal a las oficinas de la Oficialía Mediadora-Conciliadora dentro del horario laboral para solicitar la elaboración del Acta Informativa de Dependencia Económica, proporcionar la información necesaria para su elaboración y pagar el costo del trámite.

3.9 Desarrollo

No.	Unidad administrativa/puesto	Actividad
1	Persona Física y/o Moral	Acuden al área de Mediación-Conciliación con los requisitos necesarios para solicitar el Acta de Dependencia Económica.
2	Oficial Mediador-Conciliador	Recibe los documentos y verifica que sean los correctos.
3	Oficial Mediador-Conciliador	Escucha los datos de los dependientes económicos y el motivo por el cual solicita el acta.
4	Persona Física y/o Moral	Expone los datos de sus dependientes económicos y los motivos de la dependencia y la necesidad del acta.
5	Oficial Mediador-Conciliador	Elabora el acta con la información proporcionada.
6	Persona Física y/o Moral	Realiza el pago correspondiente y recibe el Acta de Dependencia Económica.

3.10 Diagramación



--	--








3.11 Medición

Acta Informativa de Dependencia Económica solicitadas / Acta Informativa de Dependencia Económica realizadas X 100=Porcentaje de Actas tramitadas

3.12 Formatos e Instructivos

NA

3.13 Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

4. Expedición de Acta Informativa de Extravió de Documentos.

4.1 Objetivo

Facilitar los trámites de reposición de documentos oficiales de uso personal.

4.2 Alcance

Aplica a los Ciudadanos del Territorio Municipal de Tlamanalco que se encuentren en dicha situación.

4.3 Referencias

-Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título V “de la Función Mediadora-Conciliadora y de la Calificadora de los Ayuntamientos”, Capítulo Primero “De las Oficialías Mediadora-Conciliadora y de las Oficialías Calificadoras Municipales”, Artículo 150, Diario Oficial de la Federación, 2 de marzo de 1993.

4.4 Responsabilidades

La Oficialía Mediadora-Conciliadora, es el área responsable de expedir las Actas de Extravió de Documentos a solicitud de la ciudadanía.

El Oficial Mediador-Conciliador es el responsable de firmar y sellar las actas otorgándoles de esa forma la valides necesaria.

4.5 Definiciones

- **Oficialía Mediadora-Conciliadora:** Es el área encargada de la atención y orientación a la ciudadanía en los casos de conflictos vecinales y familiares.
- **Oficial Mediador-Conciliador:** Es el titular encargado de atender las solicitudes ciudadanas en lo referente a conflictos vecinales y familiares, así como quien expide firmar y sellar las Actas Informativas de Concubinato.
- **Acta informativa de Dependencia Económica|:** Es el documento en el cual se manifiesta que se extraviaron ciertos documentos de uso personal.

4.6 Insumos

Para el Acta Informativa de Extravió de Documentos

- Solicitud del ciudadano.
- Credencial de Elector.

4.7 Resultados

Acta Informativa de Extravió de Documentos.

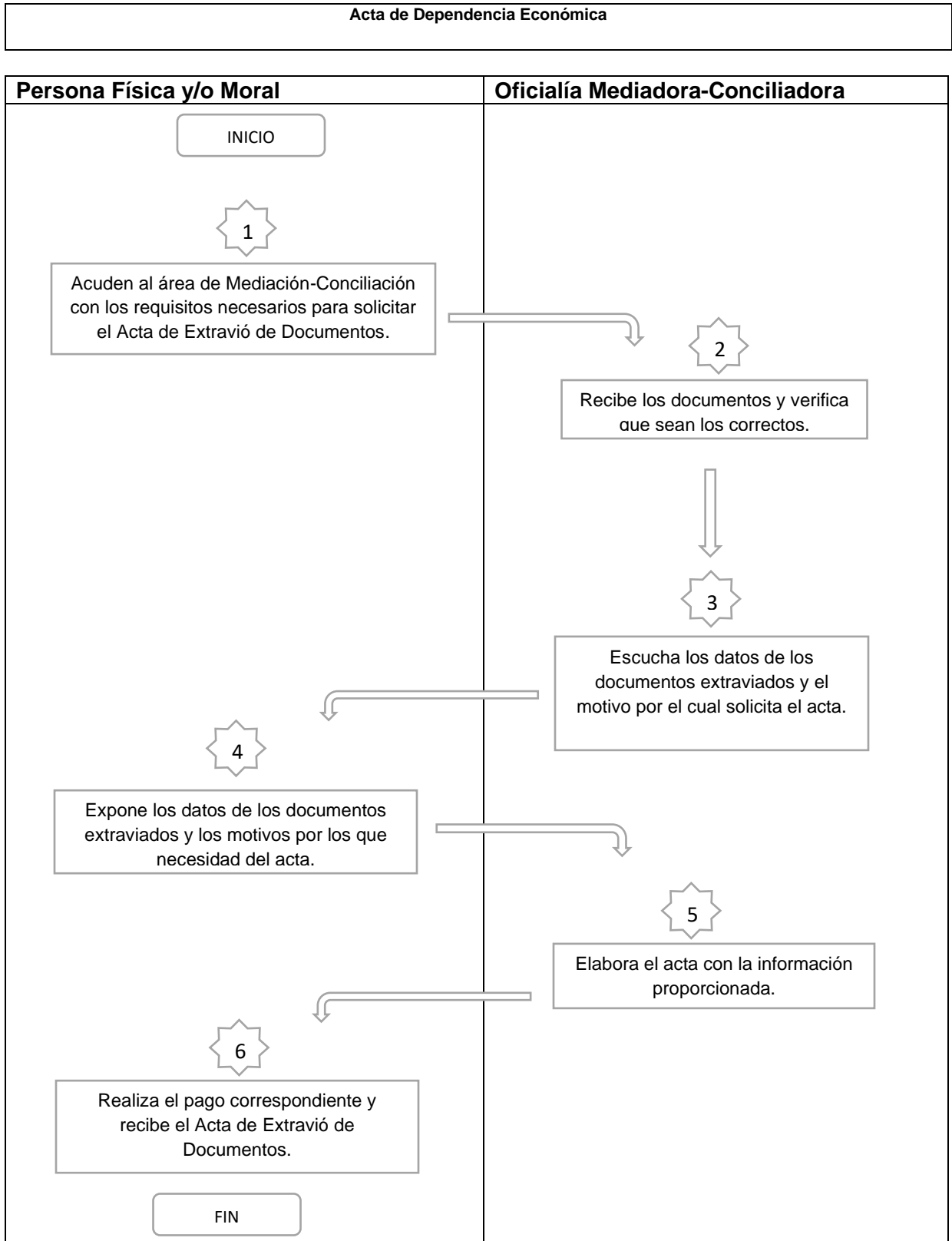
4.8 Políticas

Los ciudadanos deberán acudir de forma personal a las oficinas de la Oficialía Mediadora-Conciliadora dentro del horario laboral para solicitar la elaboración del Acta Informativa de Extravió de Documentos, proporcionar la información necesaria para su elaboración y pagar el costo del trámite.

4.9 Desarrollo

No.	Unidad administrativa/puesto	Actividad
1	Persona Física y/o Moral	Acuden al área de Mediación-Conciliación con los requisitos necesarios para solicitar el Acta de Dependencia Económica.
2	Oficial Mediador-Conciliador	Recibe los documentos y verifica que sean los correctos.
3	Oficial Mediador-Conciliador	Escucha los datos de los documentos extraviados y el motivo por el cual solicita el acta.
4	Persona Física y/o Moral	Expone los datos de los documentos extraviados y los motivos por los que necesita el acta.
5	Oficial Mediador-Conciliador	Elabora el acta con la información proporcionada.
6	Persona Física y/o Moral	Realiza el pago correspondiente y recibe el Acta de Extravió de documentos.

4. 10 Diagrama de flujo










4.11 Medición

Acta Informativa de Extravió de Documentos solicitadas / Acta Informativa de Extravió de Documentos realizadas X 100=Porcentaje de Actas tramitadas

4.12 Formatos e Instructivos

NA

4.13 Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

5. Expedición de Acta Informativa de Hechos.

5.1 Objetivo

Asentar un antecedente de que cierta situación está sucediendo.

5.2 Alcance

Aplica a los Ciudadanos del Territorio Municipal de Tlalmanalco.

5.3 Referencias

-Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título V “de la Función Mediadora-Conciliadora y de la Calificadora de los Ayuntamientos”, Capítulo Primero “De las Oficialías Mediadora-Conciliadora y de las Oficialías Calificadoras Municipales”, Artículo 150, Diario Oficial de la Federación, 2 de marzo de 1993.

5.4 Responsabilidades

La Oficialía Mediadora-Conciliadora, es el área responsable de expedir las Actas de Hechos a solicitud de la ciudadanía.

El Oficial Mediador-Conciliador es el responsable de firmar y sellar las actas otorgándoles de esa forma la validez necesaria.

5.5 Definiciones

- **Oficialía Mediadora-Conciliadora:** Es el área encargada de la atención y orientación a la ciudadanía en los casos de conflictos vecinales y familiares.
- **Oficial Mediador-Conciliador:** Es el titular encargado de atender las solicitudes ciudadanas en lo referente a conflictos vecinales y familiares, así como quien expide firmar y sellar las Actas Informativas de Concubinato.
- **Acta informativa de Hechos:** Es el documento en el cual se asienta que determinada situación está ocurriendo.

5.6 Insumos

Para el Acta Informativa de Hechos

- Solicitud del ciudadano.
- Credencial de Elector.

5.7 Resultados

Acta Informativa de Hechos.

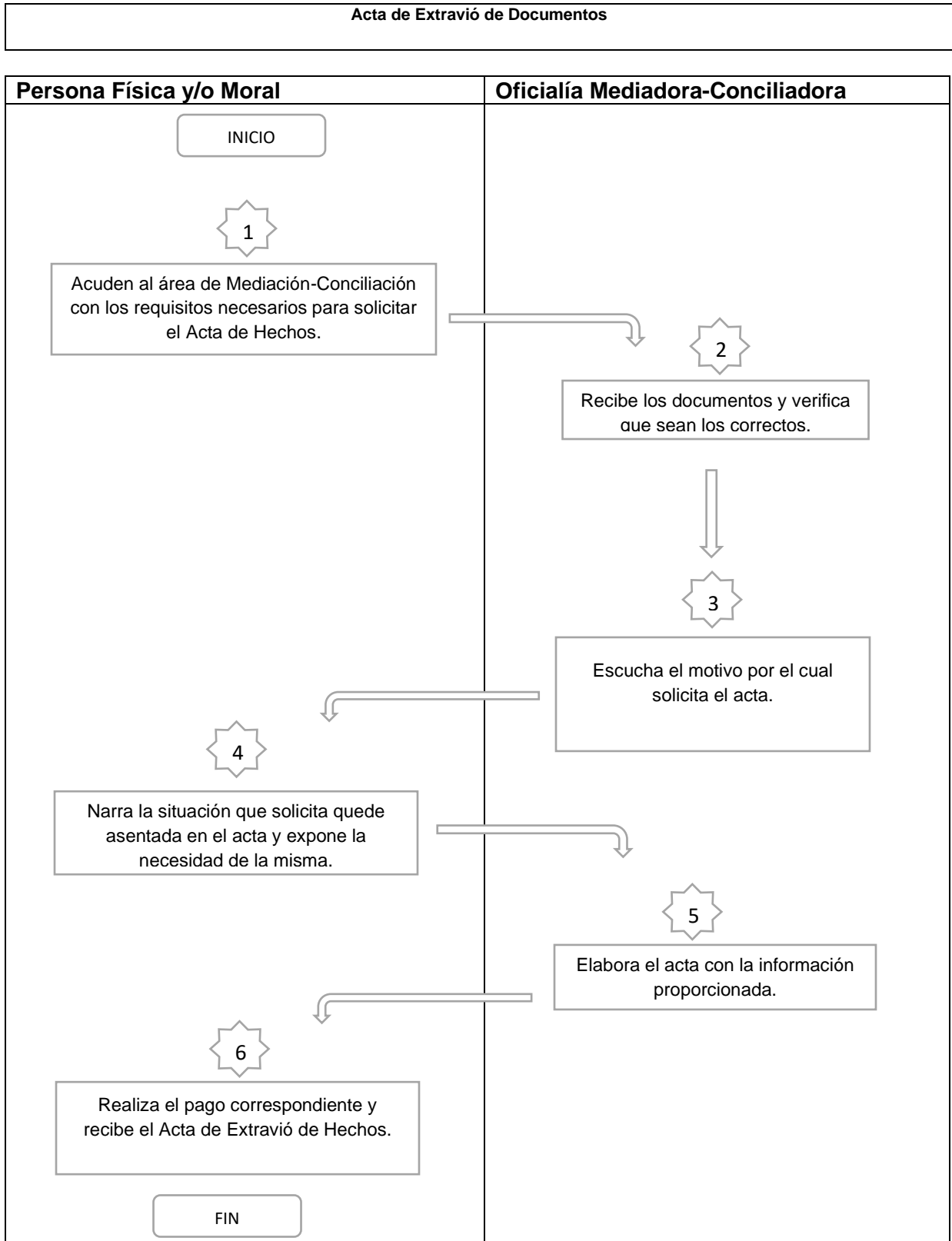
5.8 Políticas

Los ciudadanos deberán acudir de forma personal a las oficinas de la Oficialía Mediadora-Conciliadora dentro del horario laboral para solicitar la elaboración del Acta Informativa de Hechos, proporcionar la información necesaria para su elaboración y pagar el costo del trámite.

5.9 Desarrollo

No.	Unidad administrativa/puesto	Actividad
1	Persona Física y/o Moral	Acuden al área de Mediación-Conciliación con los requisitos necesarios para solicitar el Acta de Hechos.
2	Oficial Mediador-Conciliador	Recibe los documentos y verifica que sean los correctos.
3	Oficial Mediador-Conciliador	Escucha el motivo por el cual solicita el acta.
4	Persona Física y/o Moral	Narra la situación que solicita quede asentada en el acta y expone la necesidad de la misma
5	Oficial Mediador-Conciliador	Elabora el acta con la información proporcionada.
6	Persona Física y/o Moral	Realiza el pago correspondiente y recibe el Acta de Extravió de documentos.

5. 10 Diagrama de flujo










5.11 Medición

Acta Informativa de Hechos solicitadas / Acta Informativa de Hechos realizadas X
100=Porcentaje de Actas tramitadas

5.12 Formatos e Instructivos

NA

5.13 Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

6. Expedición de Acta informativa de Identidad.

6.1 Objetivo

Demostrar que es vecino del Municipio de Tlalmanalco y que su domicilio está ubicado dentro del territorio municipal.

6.2 Alcance

Aplica a los Ciudadanos del Territorio Municipal de Tlalmanalco.

6.3 Referencias

-Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título V “de la Función Mediadora-Conciliadora y de la Calificadora de los Ayuntamientos”, Capítulo Primero “De las Oficialías Mediadora-Conciliadora y de las Oficialías Calificadoras Municipales”, Artículo 150, Diario Oficial de la Federación, 2 de marzo de 1993.

6.4 Responsabilidades

La Oficialía Mediadora-Conciliadora, es el área responsable de expedir las Actas de Identidad a solicitud de la ciudadanía.



El Oficial Mediador-Conciliador es el responsable de firmar y sellar las actas otorgándoles de esa forma la validez necesaria.

el responsable de firmar y sellar las actas otorgándoles de esa forma la validez necesaria.

6.5 Definiciones

- **Oficialía Mediadora-Conciliadora:** Es el área encargada de la atención y orientación a la ciudadanía en los casos de conflictos vecinales y familiares.
- **Oficial Mediador-Conciliador:** Es el titular encargado de atender las solicitudes ciudadanas en lo referente a conflictos vecinales y familiares, así como quien expide, firma y sella las Actas Informativas de Concubinatio.
- **Acta informativa de Identidad:** Es el documento en el cual queda asentado que el solicitante es vecino del Municipio de Tlamanalco y que su domicilio está ubicado dentro del territorio municipal.

6.6 Insumos

Para el Acta Informativa de Identidad

- Solicitud del ciudadano.
- Credencial de Elector.

6.7 Resultados

Acta Informativa de Identidad.

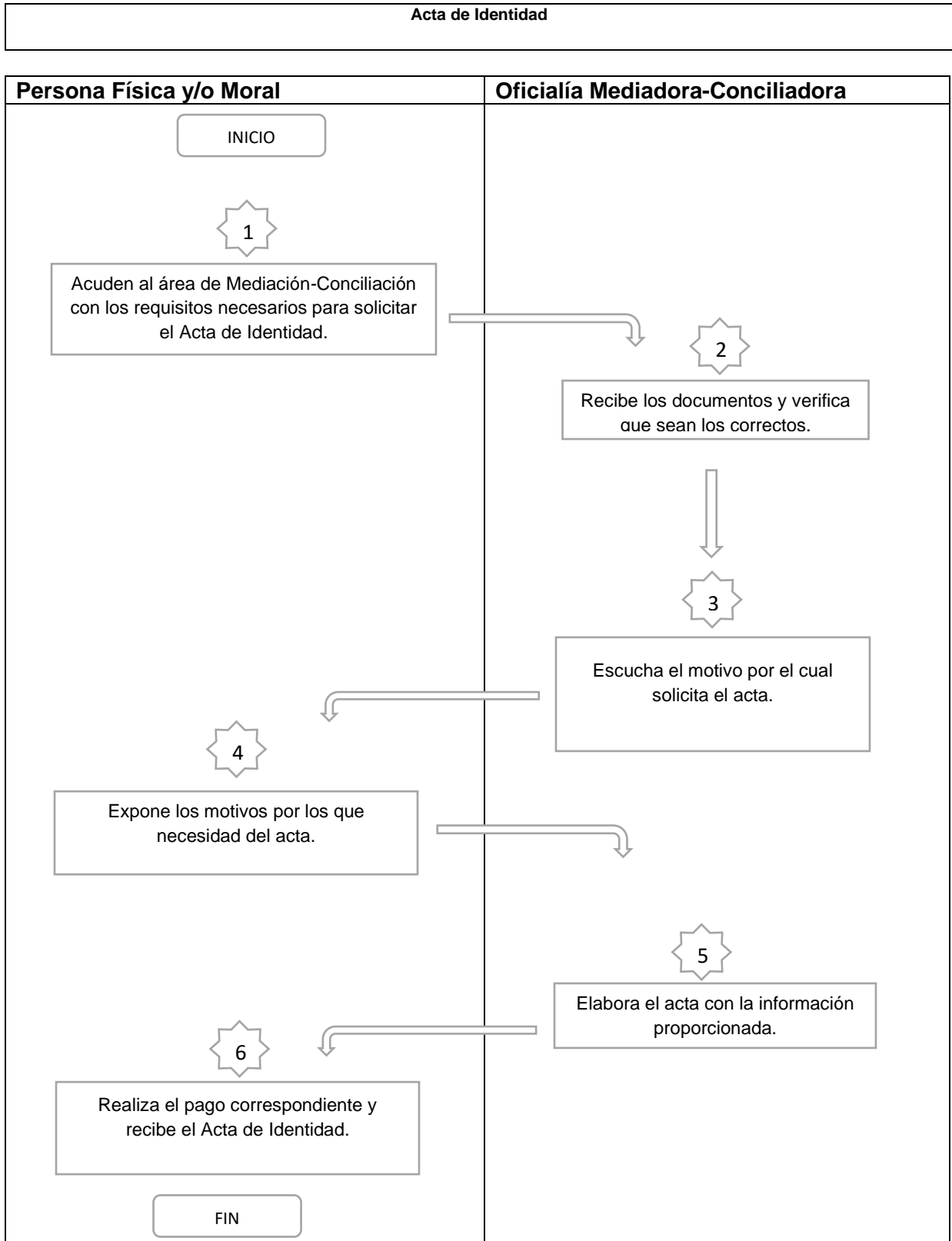
6.8 Políticas

Los ciudadanos deberán acudir de forma personal a las oficinas de la Oficialía Mediadora-Conciliadora dentro del horario laboral para solicitar la elaboración del Acta Informativa de Identidad, proporcionar la información necesaria para su elaboración y pagar el costo del trámite.

6.9 Desarrollo

No.	Unidad administrativa/puesto	Actividad
1	Persona Física y/o Moral	Acuden al área de Mediación-Conciliación con los requisitos necesarios para solicitar el Acta de Identidad.
2	Oficial Mediador-Conciliador	Recibe los documentos y verifica que sean los correctos.
3	Oficial Mediador-Conciliador	Escucha el motivo por el cual solicita el acta.
4	Persona Física y/o Moral	Expone los motivos por los que necesita el acta.
5	Oficial Mediador-Conciliador	Elabora el acta con la información proporcionada.
6	Persona Física y/o Moral	Realiza el pago correspondiente y recibe el Acta de Extravió de documentos.

6. 10 Diagrama de flujo










6.11 Medición

Acta Informativa de Identidad solicitadas / Acta Informativa de Identidad realizadas
 $X 100 = \text{Porcentaje de Actas tramitadas}$

6.12 Formatos e Instructivos

NA

6.13 Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

7. Expedición de Acta informativa de Ingresos.

7.1 Objetivo

Demostrar los ingresos económicos que se tienen cuando no tiene recibo de nómina u otro comprobante.

7.2 Alcance

Aplica a los Ciudadanos del Territorio Municipal de Tlamanalco que se encuentren en dicha situación.

7.3 Referencias

-Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título V “de la Función Mediadora-Conciliadora y de la Calificadora de los Ayuntamientos”, Capítulo Primero “De las Oficialías Mediadora-Conciliadora y de las Oficialías Calificadoras Municipales”, Artículo 150, Diario Oficial de la Federación, 2 de marzo de 1993.

7.4 Responsabilidades

La Oficialía Mediadora-Conciliadora, es el área responsable de expedir las Actas de Ingresos a solicitud de la ciudadanía.

El Oficial Mediador-Conciliador es el responsable de firmar y sellar las actas otorgándoles de esa forma la validez necesaria.

7.5 Definiciones

- **Oficialía Mediadora-Conciliadora:** Es el área encargada de la atención y orientación a la ciudadanía en los casos de conflictos vecinales y familiares.
- **Oficial Mediador-Conciliador:** Es el titular encargado de atender las solicitudes ciudadanas en lo referente a conflictos vecinales y familiares, así como quien expide firmar y sellar las Actas Informativas de Concubinato.
- **Acta informativa de Ingresos:** Es el documento en el cual se manifiestan los ingresos económicos que se tienen.

7.6 Insumos

Para el Acta Informativa de Extravió de Documentos

- Solicitud del ciudadano.
- Credencial de Elector.

7.7 Resultados

Acta Informativa de Ingresos.

7.8 Políticas

Los ciudadanos deberán acudir de forma personal a las oficinas de la Oficialía Mediadora-Conciliadora dentro del horario laboral para solicitar la elaboración del Acta Informativa de

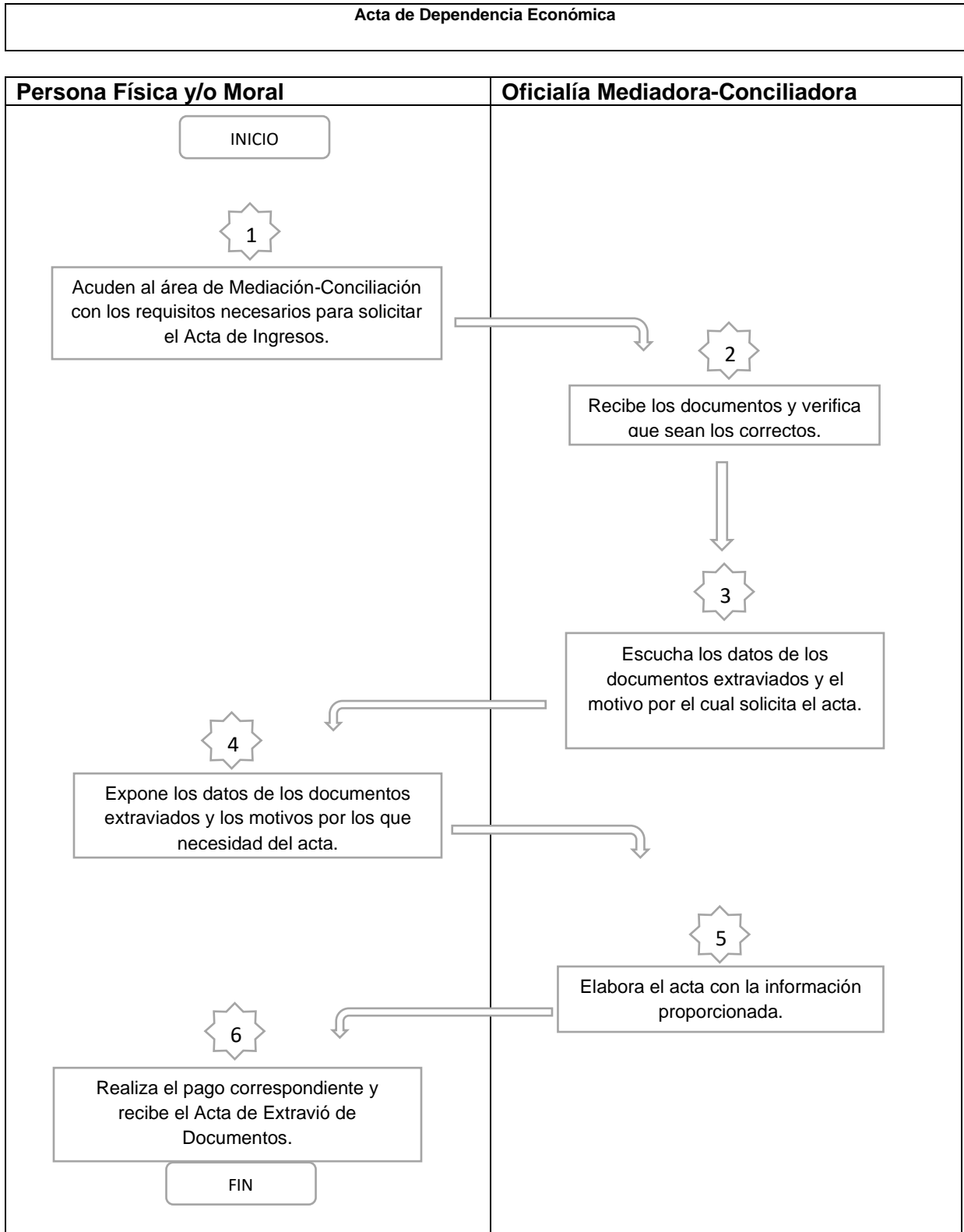
Ingresos, proporcionar la elaboración y pagar el costo del trámite.

información necesaria para su

7.9 Desarrollo

No.	Unidad administrativa/puesto	Actividad
1	Persona Física y/o Moral	Acuden al área de Mediación-Conciliación con los requisitos necesarios para solicitar el Acta de Ingresos.
2	Oficial Mediador-Conciliador	Recibe los documentos y verifica que sean los correctos.
3	Oficial Mediador-Conciliador	Escucha los datos de los ingresos económicos y el motivo por el cual solicita el acta.
4	Persona Física y/o Moral	Expone los datos de los ingresos económicos y los motivos por los que necesita el acta.
5	Oficial Mediador-Conciliador	Elabora el acta con la información proporcionada.
6	Persona Física y/o Moral	Realiza el pago correspondiente y recibe el Acta de Ingresos.

7.10 Diagrama de flujo










7.11 Medición

Acta Informativa de Ingresos solicitadas / Acta Informativa de Ingresos realizadas X
 100=Porcentaje de Actas tramitadas

7.12 Formatos e Instructivos

NA

7.13 Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

8. Expedición de Acta Informativa de Mutuo Respeto.

8.1 Objetivo

Aminorar los conflictos entre los ciudadanos del Municipio de Tlamanalco.

8.2 Alcance

Aplica a los Ciudadanos del Territorio Municipal de Tlamanalco que se encuentren en dicha situación de conflicto.

8.3 Referencias

-Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título V “de la Función Mediadora-Conciliadora y de la Calificadora de los Ayuntamientos”, Capítulo Primero “De las Oficialías Mediadora-Conciliadora y de las Oficialías Calificadoras Municipales”, Artículo 150, Diario Oficial de la Federación, 2 de marzo de 1993.

8.4 Responsabilidades

La Oficialía Mediadora-Conciliadora, es el área responsable de expedir las Actas de Mutuo Respeto a solicitud de la ciudadanía.

El Oficial Mediador-Conciliador es el responsable de firmar y sellar las actas otorgándoles de esa forma la validez necesaria.

8.5 Definiciones

- **Oficialía Mediadora-Conciliadora:** Es el área encargada de la atención y orientación a la ciudadanía en los casos de conflictos vecinales y familiares.
- **Oficial Mediador-Conciliador:** Es el titular encargado de atender las solicitudes ciudadanas en lo referente a conflictos vecinales y familiares, así como quien expide firmar y sellar las Actas Informativas de Concubinato.
- **Acta informativa de Mutuo Respeto:** Es el documento en el cual los ciudadanos en conflicto se comprometen a guardarse mutuo respeto.

8.6 Insumos

Para el Acta Informativa de Mutuo Respeto

- Solicitud del ciudadano.
- Credencial de Elector.

8.7 Resultados

Acta Informativa de Mutuo Respeto.

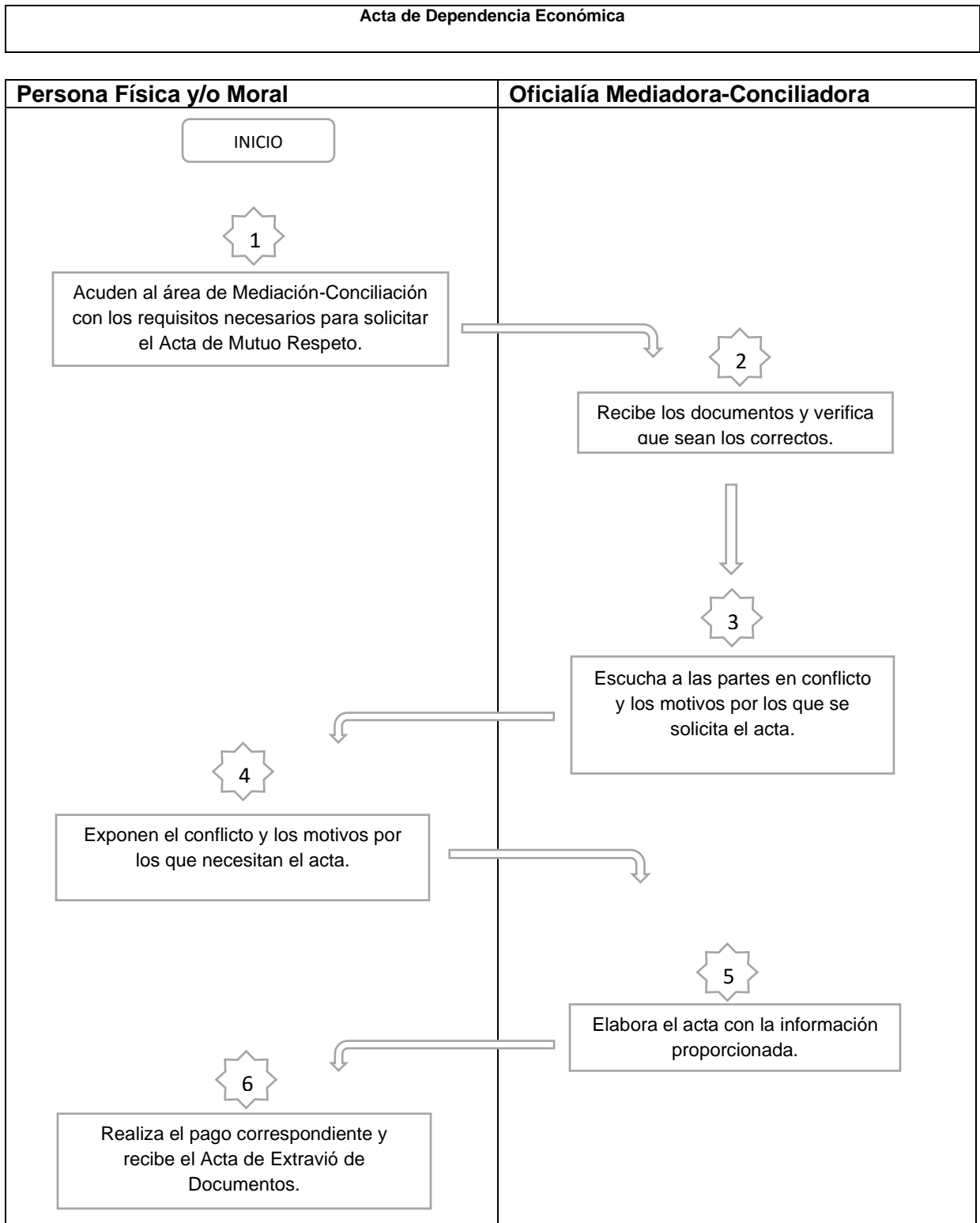
8.8 Políticas

Los ciudadanos deberán acudir de forma personal a las oficinas de la Oficialía Mediadora-Conciliadora dentro del horario laboral para solicitar la elaboración del Acta Informativa de Mutuo Respeto, proporcionar la información necesaria para su elaboración y pagar el costo del trámite.

8.9 Desarrollo

No.	Unidad administrativa/puesto	Actividad
1	Persona Física y/o Moral	Acuden al área de Mediación-Conciliación con los requisitos necesarios para solicitar el Acta de Mutuo Respeto.
2	Oficial Mediador-Conciliador	Recibe los documentos y verifica que sean los correctos.
3	Oficial Mediador-Conciliador	Escucha a las partes en conflicto y los motivos por los que se solicita el acta
4	Persona Física y/o Moral	Exponen el conflicto y los motivos por los que necesitan el acta.
5	Oficial Mediador-Conciliador	Elabora el acta con la información proporcionada.
6	Persona Física y/o Moral	Realiza el pago correspondiente y recibe el Acta de Mutuo Respeto.

8.10 Diagrama de flujo



FIN




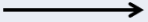



8.11 Medición

Acta Informativa de Mutuo Respeto solicitadas / Acta Informativa de Mutuo Respeto realizadas X 100=Porcentaje de Actas tramitadas

8.12 Formatos e Instructivos

NA

8.13 Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

9. Expedición de Acta informativa de Programa Social.

9.1 Objetivo

Dar de baja o de alta de programa social a algún miembro de la familia.

9.2 Alcance

Aplica a los Ciudadanos del Territorio Municipal de Tlamanalco que se encuentren en dicha situación.

9.3 Referencias

-Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título V “de la Función Mediadora-Conciliadora y de la Calificadora de los Ayuntamientos”, Capítulo Primero “De las Oficialías Mediadora-Conciliadora y de las Oficialías Calificadoras Municipales”, Artículo 150, Diario Oficial de la Federación, 2 de marzo de 1993.

9.4 Responsabilidades

La Oficialía Mediadora-Conciliadora, es el área responsable de expedir las Actas de Programa Social a solicitud de la ciudadanía.

El Oficial Mediador-Conciliador es el responsable de firmar y sellar las actas otorgándoles de esa forma la validez necesaria.

9.5 Definiciones

- **Oficialía Mediadora-Conciliadora:** Es el área encargada de la atención y orientación a la ciudadanía en los casos de conflictos vecinales y familiares.
- **Oficial Mediador-Conciliador:** Es el titular encargado de atender las solicitudes ciudadanas en lo referente a conflictos vecinales y familiares, así como quien expide, firma y sella las Actas Informativas de Concubinato.
- **Acta informativa de Programa Social:** Es el documento en el cual se manifiesta el deseo y motivo para dar de baja o alta a un miembro de la familia del programa social.

9.6 Insumos

Para el Acta Informativa de Programa Social

- Solicitud del ciudadano.
- Credencial de Elector.
- Formato F1

9.7 Resultados

Acta Informativa de Programa Social.

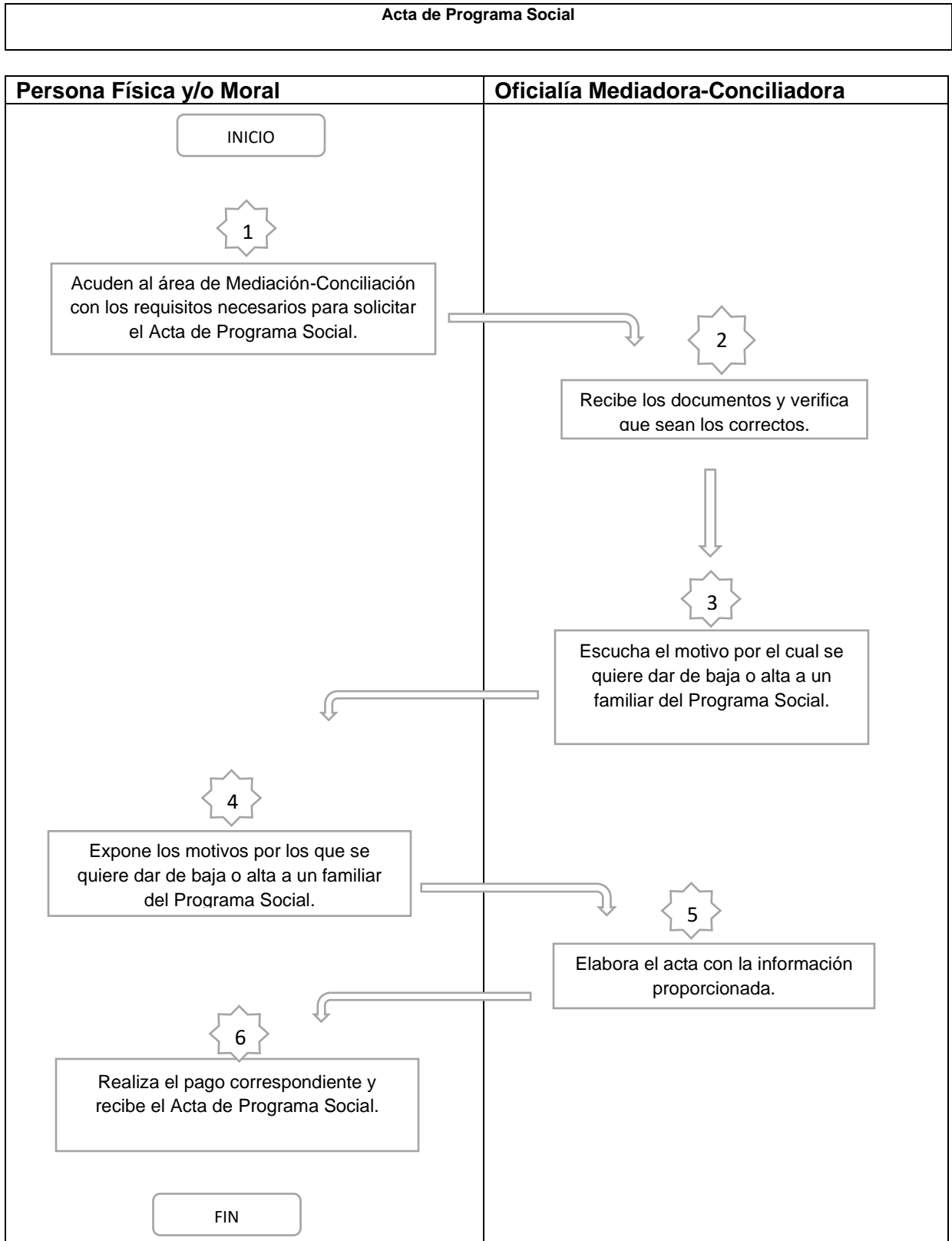
9.8 Políticas

Los ciudadanos deberán acudir de forma personal a las oficinas de la Oficialía Mediadora-Conciliadora dentro del horario laboral para solicitar la elaboración del Acta Informativa de Programa Social, proporcionar la información necesaria para su elaboración y pagar el costo del trámite.

9.6 Desarrollo

No.	Unidad administrativa/puesto	Actividad
1	Persona Física y/o Moral	Acuden al área de Mediación-Conciliación con los requisitos necesarios para solicitar el Acta de Programa Social.
2	Oficial Mediador-Conciliador	Recibe los documentos y verifica que sean los correctos.
3	Oficial Mediador-Conciliador	Escucha el motivo por el cual se quiere dar de baja o alta a un familiar del programa social.
4	Persona Física y/o Moral	Expone los motivos por los que se quiere dar de baja o alta a un familiar del programa social.
5	Oficial Mediador-Conciliador	Elabora el acta con la información proporcionada.
6	Persona Física y/o Moral	Realiza el pago correspondiente y recibe el Acta de Programa Social.

9.10 Diagrama de flujo



9.11 Medición

Acta Informativa de Programa Social solicitadas / Acta Informativa de Programa Social realizadas X 100=Porcentaje de Actas tramitadas

9.12 Formatos e Instructivos

NA

9.13 Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

II. Registro de Ediciones:

Primera edición (5 de Septiembre de 2019).

III. Distribución:

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Coordinación de Innovación Gubernamental.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Tesorería.
- 4.- Oficialía Mediadora-Conciliadora



IV. Validación:

**C. Ana Gabriela Velázquez Quintero
Presidenta Municipal Constitucional de Tlalmanalco**

**C. José Manuel González de la Ó.
Secretario del Ayuntamiento**

**C. Martha Laura Vázquez Moysen
Oficial Mediador-Conciliador**