



MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO:	P-SAY-COS-06
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	31/03/23
PÁGINA:	1 de 8

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

ELABORA	REVISAR	ADMINISTRA
RÚBRICA Félix Torres Garza Director de Concertación Social	RÚBRICA Agustín Carlos Basave Alanís Secretario del Ayuntamiento	RÚBRICA Katia Lizbeth Salazar Reyes Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para coadyuvar a la resolución de diferencias o controversias comunitarias o vecinales principalmente, mediante los mecanismos alternativos de solución de controversias.

II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para la Dirección de Concertación Social de la Secretaría del Ayuntamiento a través de los mediadores certificados ante el Centro Estatal del Poder Judicial del Estado de Nuevo León.

III. DEFINICIONES

Acta de acuerdo. El acuerdo reparatorio celebrado entre las partes intervinientes que pone fin al conflicto total o parcialmente.

Acta de conclusión. Documento que avala la conclusión del procedimiento de mediación.

Centro de Mecanismos Alternativos. Institución pública que presta servicios de métodos alternos.

Mecanismos alternativos. Tiene como finalidad propiciar a través del diálogo las controversias que surjan entre miembros de la sociedad.

Mediación. Método alternativo no adversarial, a través del cual en un conflicto intervienen uno o varios prestadores de servicios de métodos alternos, llamados mediadores(as).

Mediador(a). Persona prestadora de servicios de métodos alternos, con cualidades de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad, quienes sin tener facultad de decisión en las bases del acuerdo que se pudiera lograr ni de emitir juicio o sentencia, facilitan la comunicación entre los participantes en conflicto, con el propósito de que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a una solución que le ponga fin total o parcial.



MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO:	P-SAY-COS-06
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	31/03/23
PÁGINA:	2 de 8

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

Método o mecanismo alterno. Trámite convencional y voluntario, que permite prevenir conflictos o en su caso, lograr soluciones a los mismos, sin necesidad de intervención de los órganos jurisdiccionales, salvo para elevar a cosa juzgada o en su caso a sentencia ejecutoriada el convenio adoptado por los participantes para el cumplimiento forzoso del mismo.

Pre Mediación. Fase previa a la mediación en esta se habla con las partes por separado, se explica el proceso a seguir y se solicita su consentimiento para acudir a la mediación.

Solicitante. Persona física o moral que solicita el proceso de mediación como mecanismo alternativo de solución de controversias.

IV. COMPETENCIAS

- **Persona encargada de la Asesoría Jurídica**
 - Otorgar a la ciudadanía la asesoría correspondiente para el supuesto jurídico que se le presenta.
 - Canalizar a la persona solicitante con la persona responsable de la Jefatura del Centro de Mediación Municipal.
- **Responsable de la Jefatura del Centro de Mecanismos Alternativos**
 - Revisar que los convenios que se suscriben dentro del Centro de Mediación Municipal de Monterrey y sus unidades, no contravengan alguna disposición legal o algún derecho de terceras personas.
 - Vigilar que se lleve a cabo el debido procedimiento de mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos.
- **Persona Mediadora**
 - Llevar a cabo las sesiones de mediación, cerciorándose del correcto entendimiento y comprensión que los participantes tengan del desarrollo del método alterno, desde su inicio hasta su conclusión, así como de sus alcances.
- **Persona Notificadora**
 - Entregar las cédulas citatorias con el objetivo de notificar a las partes, el lugar, día y hora en que se practicará la audiencia de mediación.
- **Recepcionista del Centro del Centro Municipal de Mediación de Monterrey**
 - Recibir y proporcionar información a la ciudadanía en el Centro Municipal de Mediación de Monterrey y sus unidades.
 - Realizar las cédulas citatorias de cada expediente.



MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO:	P-SAY-COS-06
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	31/03/23
PÁGINA:	3 de 8

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

A. TRATADOS INTERNACIONALES

- N/A.

B. NIVEL FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.

C. NIVEL ESTATAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León.

D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.

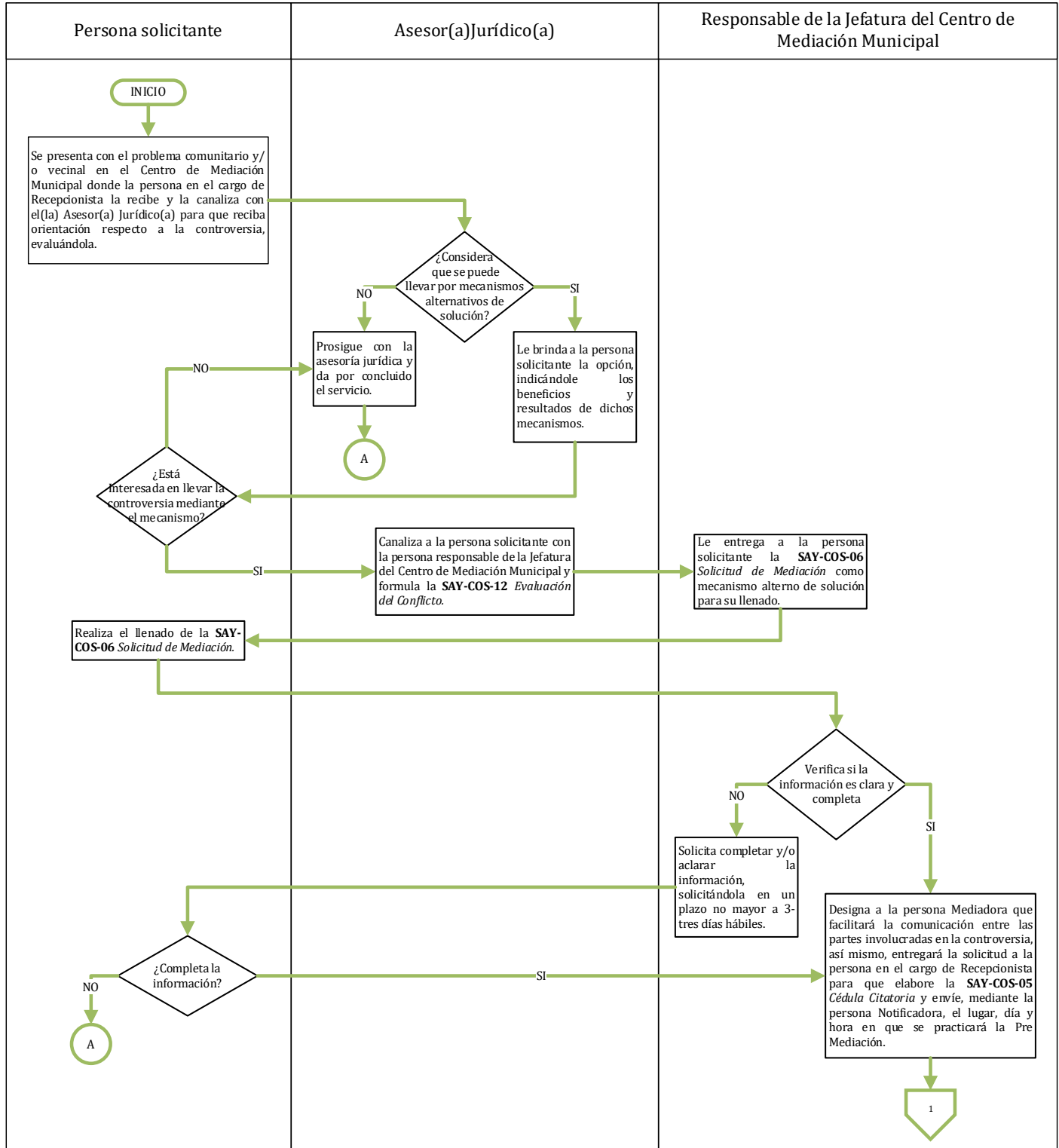


MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO:	P-SAY-COS-06
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	31/03/23
PÁGINA:	4 de 8

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

VI. DIAGRAMA DE FLUJO

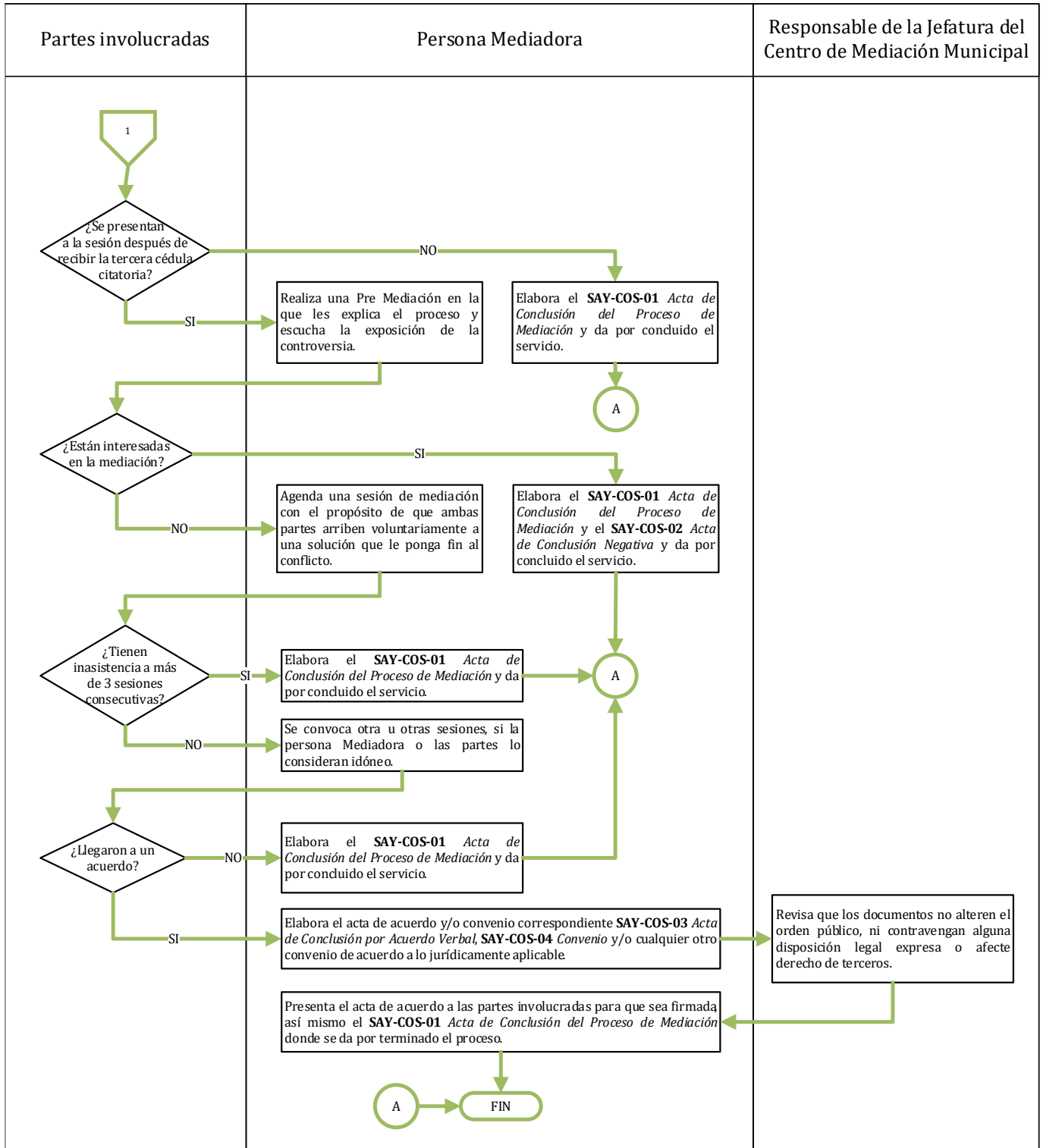




MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO:	P-SAY-COS-06
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	31/03/23
PÁGINA:	5 de 8

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO





MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO:	P-SAY-COS-06
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	31/03/23
PÁGINA:	6 de 8

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

VII. DESCRIPCIÓN

- 7.1. La persona solicitante se presenta con el problema comunitario y/o vecinal en el Centro de Mediación Municipal donde la persona en el cargo de Recepcionista la recibe y la canaliza con la persona encargada de la Asesoría Jurídica para que reciba orientación respecto a la controversia, evaluándola.
- 7.2. Si la persona encargada de la Asesoría Jurídica considera que la controversia no se puede llevar por medio de alguno de los mecanismos alternativos de solución, prosigue con la asesoría jurídica y da por concluido el servicio.
- 7.3. Si la persona encargada de la Asesoría Jurídica considera que la controversia presentada por la persona solicitante es susceptible a llevarse por medio de alguno de los mecanismos alternativos de solución, le brinda a ésta la opción, indicándole los beneficios y resultados de dichos mecanismos.
- 7.4. Si la persona solicitante no está interesada en llevar la controversia mediante alguno de los mecanismos alternativos de solución, la persona encargada de la Asesoría Jurídica prosigue con la asesoría y da por concluido el servicio.
- 7.5. Si la persona solicitante está interesada en llevar la controversia mediante alguno de los mecanismos alternativos de solución, la persona encargada de la Asesoría Jurídica canaliza a la persona solicitante con la persona responsable de la Jefatura del Centro de Mediación Municipal y formula la **SAY-COS-12** *Evaluación del Conflicto*.
- 7.6. La persona responsable de la Jefatura del Centro de Mediación Municipal le entrega a la persona solicitante la **SAY-COS-06** *Solicitud de Mediación* como mecanismo alterno de solución para su llenado.
- 7.7. La persona solicitante realiza el llenado de la **SAY-COS-06** *Solicitud de Mediación*, si la solicitud no se encuentra con la totalidad de los datos o la información no es clara, la persona responsable de la Jefatura del Centro de Mediación Municipal solicita completar y/o aclarar la información, solicitándola en un plazo no mayor a 3-tres días hábiles.
- 7.8. Si la información no es completada y/o aclarada en el plazo determinado, la persona responsable de la Jefatura del Centro de Mediación Municipal da por concluido el servicio.
- 7.9. Si la solicitud si es entregada en tiempo y forma, la persona responsable de la Jefatura del Centro de Mediación Municipal designa a la persona Mediadora que facilitará la comunicación entre las partes involucradas en la controversia, así mismo, entregará la solicitud a la persona en el cargo de Recepcionista para que elabore la **SAY-COS-05** *Cédula Citatoria* y envíe, mediante la persona Notificadora, el lugar, día y hora en que se practicará la Pre Mediación.



MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO:	P-SAY-COS-06
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	31/03/23
PÁGINA:	7 de 8

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

- 7.10. Si las partes involucradas no comparecen a la sesión después de recibir la tercera cédula citatoria, la persona Mediadora elabora el **SAY-COS-01** *Acta de Conclusión del Proceso de Mediación* y da por concluido el servicio.
- 7.11. Si las partes involucradas sí se presentan para la sesión con la persona Mediadora, ésta realiza una Pre Mediación en la que les explica el proceso y escucha la exposición de la controversia.
- 7.12. Si ambas o alguna de las partes involucradas no está interesada en mediar, la persona Mediadora elabora el **SAY-COS-01** *Acta de Conclusión del Proceso de Mediación* y el **SAY-COS-02** *Acta de Conclusión Negativa* y da por concluido el servicio.
- 7.13. Si ambas partes están de acuerdo en mediar, la persona Mediadora agenda una sesión de mediación con el propósito de que ambas partes arriben voluntariamente a una solución que le ponga fin al conflicto.
- 7.14. Si se presenta inasistencia de las partes a más de 3 sesiones consecutivas sin causa justificada la persona Mediadora elabora el **SAY-COS-01** *Acta de Conclusión del Proceso de Mediación* y da por concluido el servicio.
- 7.15. Si ambas partes se presentan a la sesión o sesiones de mediación se convoca otra u otras sesiones, si la persona Mediadora o las partes lo consideran idóneo.
- 7.16. Si no se llega a un acuerdo, la persona Mediadora elabora **SAY-COS-01** *Acta de Conclusión del Proceso de Mediación* y da por concluido el servicio.
- 7.17. Si se llega a un acuerdo entre las partes, la persona Mediadora elabora el acta de acuerdo y/o convenio correspondiente **SAY-COS-03** *Acta de Conclusión por Acuerdo Verbal*, **SAY-COS-04** *Convenio* y/o cualquier otro convenio de acuerdo a lo jurídicamente aplicable.
- 7.18. La persona responsable de la Jefatura del Centro de Mediación Municipal revisa que los documentos no alteren el orden público, ni contravengan alguna disposición legal expresa o afecte derecho de terceros.
- 7.19. Finalizando la revisión, la persona Mediadora presenta el acta de acuerdo a las partes involucradas para que sea firmada, así mismo el **SAY-COS-01** *Acta de Conclusión del Proceso de Mediación* donde se da por terminado el proceso.



MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO:	P-SAY-COS-06
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	31/03/23
PÁGINA:	8 de 8

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

- **SAY-COS-01** *Acta de Conclusión del Proceso de Mediación.*
- **SAY-COS-02** *Acta de Conclusión Negativa.*
- **SAY-COS-03** *Acta de Conclusión por Acuerdo Verbal.*
- **SAY-COS-04** *Convenio.*
- **SAY-COS-05** *Cédula Citatoria.*
- **SAY-COS-06** *Solicitud de Mediación.*
- **SAY-COS-12** *Evaluación del Conflicto.*

IX. ANEXOS

N/A.

X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	01/11/16	Creación del procedimiento.
02	31/03/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 – 2024 de P-SAY-PAC-01 a P-SAY-COS-06.