SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	Mediación y conciliación municipal.
OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	Engloba las actividades y procesos descritos en el título V de la Ley Orgánica Municipal relativa a la función mediadora-conciliadora y de la calificadora de los ayuntamientos.
DEPENDENCIA GENERAL:	MOO Consejería jurídica. / D00 Secretaría del Ayuntamiento
PILAR TEMATICO O EJE TRANSVERSAL:	Sociedad Protegida
TEMA DE DESARROLLO:	Seguridad pública y procuración de justicia

OBJETIVO O RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES			MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
	NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA Y TIPO		
FIN					
Contribuir a la promoción de la paz vecinal mediante la función de mediación y conciliación de las partes en conflicto.	Variación porcentual en la promoción de la paz vecinal.	((Diferendos resueltos registrados entre vecinos en el año actual/Diferendos resueltos registrados entre vecinos en el año anterior)-1)*100	Anual Estratégico	Libro de quejas y denuncias de las autoridades oficiales de mediación y conciliación municipal.	N/A
PROPOSITO					
La población del municipio cuenta con instancias promotoras de la paz vecinal.	Variación porcentual en las funciones de mediación y conciliación municipal.	((Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación municipal en el año actual/Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación municipal en el año anterior)-1)*100	Anual Estratégico	Registros Administrativos.	Los servidores públicos municipales atienden las quejas y diferendos vecinales.
COMPONENTES					
1. Establecer mecanismos para la recepción de las denuncias vecinales para dirimir conflictos y controversias entre la población realizadas.	Porcentaje en los mecanismos para la recepción de denuncias vecinales.	(Denuncias vecinales recibidas/denuncias vecinales programadas)*100	Semestral Gestión	Comparativo de los sistemas para la recepción de denuncias	Los servidores públicos municipales diversifican los medios para la recepción de las quejas y diferendos vecinales.
2. Conflictos y controversias dirimidas de conformidad al marco jurídico aplicable realizadas.	Porcentaje en conflictos y controversias dirimidas.	(Conflictos y controversias dirimidas/conflictos y controversias en proceso)*100	Semestral Gestión	Libro de actas de conciliación arbitradas.	Los servidores públicos municipales dirimen las quejas y diferendos presentados.

3. Establecer sistemas de información a la ciudadanía sobre los derechos y obligaciones vecinales ante conflictos y controversias realizadas.	Porcentaje en los sistemas de información a la ciudadanía sobre los derechos y obligaciones vecinales.	(Información divulgada a la ciudadanía sobre los derechos y obligaciones vecinales/Información programada a divulgar sobre los derechos y obligaciones vecinales)*100	Semestral Gestión	Ilustrativos, spots, películas, eventos motivacionales de participación ciudadana.	Los servidores públicos municipales promueven la armonía vecinal a través de la difusión de información.

ACTIVIDADES					
1.1. Capacitación a los servidores públicos que realizan acciones de mediación y conciliación, acerca de técnicas de manejo del conflicto.	Porcentaje en la capacitación a los servidores públicos de mediación y conciliación municipal.	(Capacitación a los servidores públicos sobre mediación y conciliación realizada/Capacitación a los servidores públicos sobre de mediación y conciliación programada)*100	Semestral Gestión	Listas de asistencia a los cursos de capacitación.	Los servidores públicos municipales asisten a eventos de capacitación sobre técnicas del manejo de conflictos.
1.2. Orientación telefónica a la población por la ocurrencia de hechos que afecten a las personas y/o patrimonio.	Porcentaje en la orientación telefónica a la población.	(Orientación telefónica a la población realizada /Orientación telefónica a la población programada)*100	Trimestral Gestión	Bitácora de atención telefónica a consultas ciudadanas.	Los servidores públicos municipales atienden las consultas telefónicas de la ciudadanía.
1.3. Recepción directa de quejas vecinales por la ocurrencia de hechos que afecten a las personas y/o patrimonio.	Porcentaje en la recepción directa de quejas vecinales.	(Quejas vecinales recibidas/Quejas vecinales programadas)*100	Trimestral Gestión	Bitácora de atención a la recepción directa de quejas vecinales.	Los servidores públicos municipales atienden las quejas vecinales.
2.1. Conflictos y controversias dirimidas de conformidad al marco jurídico aplicable.	Porcentaje en conflictos y controversias dirimidas.	(Audiencias de las partes vecinales en conflicto/Citatorios enviados a las partes vecinales en conflicto)*100	Trimestral Gestión	Libro de actas de conciliación arbitradas.	Los servidores públicos municipales dirimen las quejas y diferendos presentados.
2.2. Citación a las partes vecinales en conflicto para dirimir diferendos e inconformidades.	Porcentaje en la citación a las partes vecinales en conflicto.	(Citas atendidas de las partes vecinales en conflicto/Citas emitidas a partes vecinales en conflicto)*100	Trimestral Gestión	Acuses de recibo de las citas vecinales entregadas.	Los servidores públicos municipales promueven la entrega oportuna de las citas.
2.3. Conciliación de los diferendos e inconformidades vecinales en apego al respeto de las obligaciones y/o derechos de los	Porcentaje en la conciliación de los diferendos e Inconformidades vecinales.	(Conciliación de los diferendos e inconformidades vecinales/Conciliación de los diferendos e inconformidades vecinales promovida)*100	Trimestral Gestión	Actas de conciliación vecinal.	Los servidores públicos municipales promueven la conciliación de las

querellantes.					partes en conflicto.
3.1. Distribución de ilustrativos informativos a la ciudadanía sobre los derechos y obligaciones cívicos vecinales.	Porcentaje en la distribución de ilustrativos informativos a la ciudadanía.	(Distribución de ilustrativos informativos a la ciudadanía realizada/Distribución de ilustrativos informativos a la ciudadanía programada)*100	Trimestral Gestión	Actas de conciliación vecinal.	Los servidores públicos municipales promueven la entrega de ilustrativos informativos a la ciudadanía sobre los derechos y obligaciones vecinales.
3.2. Promoción sobre derechos y obligaciones cívicas en medios audiovisuales a la ciudadanía.	Porcentaje en la difusión de medios audiovisuales informativos a la ciudadanía sobre derechos y obligaciones cívicas.	(Audiovisuales informativos dirigidos a la ciudadanía sobre derechos y obligaciones cívicas difundidos/Audiovisuales informativos dirigidos a la ciudadanía sobre derechos y obligaciones cívicas programados)*100	Trimestral Gestión	Actas de conciliación vecinal.	Los servidores públicos municipales promueven la difusión de los medios audiovisuales a la ciudadanía sobre los derechos y Obligaciones cívicas.

NOTA: FORMATOS BASADOS EN GACETA DEL GOBIERNO DEL 19 DE FEBRERO DE 2016