



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018

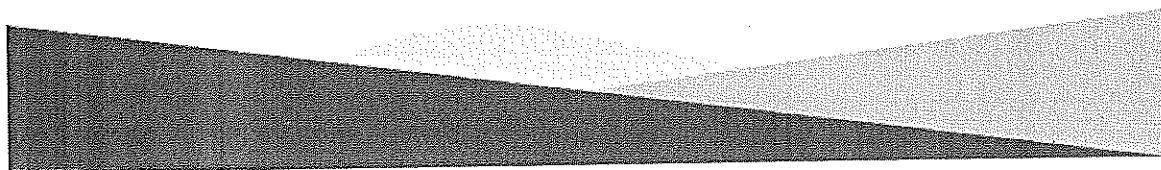




TLALNEPANTLA de BAZ 2016
Gobierno Abierto 2018

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN GENERAL DE JUSTICIA MUNICIPAL

ACTUALIZACIÓN MARZO 2016





 H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-001	 TLALNEPANTLA de BAZ 2016 Gobierno Abierto 2018
	Promoción Permanente de la Cultura Condominal	Fecha : Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 64 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión: Marzo 2016	

ÍNDICE

	Pág.
1. Objetivo	65
2. Alcance	65
3. Políticas y Normas	65
4. Fundamento Legal	66
5. Responsabilidades	66
6. Descripción de actividades	67
7. Diagrama de Flujo	68
8. Anexos	69
9. Glosario	71
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	72

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. José Galván Rivas Enlace para la actualización de Manuales de Organización y Procedimientos Firma y Puesto	Lic. Ernesto Pérez Ortiz Procurador Social Firma y Puesto	Lic. Jorge Armando Chávez Enríquez Coordinador General de Justicia Municipal Firma y Puesto

 H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalneapantla de Baz	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-001	 TALNEAPANTLA de BAZ 2016 Gobierno Abierto 2018
	Promoción Permanente de la Cultura Condominal	Fecha: Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 65 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión: Marzo 2016	

1.- Objetivo

Ser una instancia accesible a la población que habita bajo el Régimen de Propiedad en Condominio con orientación, asesoría y atención, para que tengan pleno conocimiento de sus derechos y obligaciones.

2.- Alcance

La Promoción Permanente de la Cultura Condominal dentro del Territorio Municipal.

3.- Políticas Y Normas

- Atención u orientación personal y/o escrita
- Otorgamiento de Asesoría legal a los condóminos solicitantes, sobre los pasos a seguir para la organización de su comunidad a través de Asambleas.
- Visitas realizadas por el Titular de esta dependencia a la comunidad solicitante en Asambleas convocadas por ellos mismos, con el propósito de:
- Impartir cursos para dar a conocer derechos y obligaciones a los condóminos asistentes.
- Observar y moderar sus Asambleas en la Elección del Comité de Administración Condominal que los habrá de representar.
- Gestionar ante la Secretaría del Ayuntamiento, la Certificación del Libro de Actas de Asambleas, mismo que estará a cargo del Comité electo.
- Observar y Moderar las Asambleas en las que los asistentes tomarán las decisiones que beneficiarán a su comunidad en cuanto al uso adecuado de las áreas de uso común y de servicios, con el propósito de dirimir controversias, y con ello obtener una sana convivencia social.



 H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-001	 TLALNEPANTLA de BAZ 2018 Gobierno Abierto 2018
	Promoción Permanente de la Cultura Condominal	Fecha: Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 66 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión : Marzo 2016	

4.- Fundamento Legal

- La estructura orgánica y funciones estarán determinadas para el ejercicio de sus atribuciones en los artículos 9.50 al 9.67 del Código Municipal Reglamentario de Tlalnepantla de Baz.
- Es aplicable en su totalidad, la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio en el Estado de México.



5.- Responsabilidades

- **Coordinación del Centro Municipal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa.-** Coordinar las acciones que se llevan a cabo para beneficio de la población solicitante de este Municipio que habita bajo el Régimen de Propiedad en Condominio, en cuanto al uso adecuado de las áreas de uso común y de servicios.
- **Procurador Social.-** Llevar a cabo cada una de las acciones que conlleven a la adecuada Promoción Permanente de la Cultura Condominal, beneficiando a la población solicitante de este municipio que habita bajo el Régimen de Propiedad en Condominio, en cuanto al uso adecuado de las áreas de uso común y de servicios.
- **Secretaría del Ayuntamiento.-** Certifica el Libro de Actas de Asambleas, a cargo de los integrantes del Comité de Administración electo.

 <p>H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalneapantla de Baz</p>	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-001	 <p>TDB TALNEAPANTLA de BAZ Gobierno Abierto</p>
	Promoción Permanente de la Cultura Condominal	Fecha: Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 67 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión: Marzo 2016	2016 2018


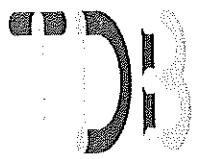
6.- Descripción De Actividades

o	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1	Inicio			
2	Otorga atención personal a los habitantes de este municipio que viven bajo el Régimen de Propiedad en Condominio que tienen la inquietud de integrar su Comité de Administración Condominal a través de una Asamblea en su comunidad, con el propósito de dirimir las controversias existentes por el uso inadecuado de las áreas comunes y de servicio en su comunidad.	Procuraduría Social	Atención a colonos	Atención a colonos
3	Proporciona asesoría y orientación a la ciudadanía asistente, así como recepción de correspondencia en general, que requiere de la presencia del titular de esta dependencia en la celebración de asambleas en su comunidad.	Procuraduría Social	Asesorías a ciudadanos	Recepción de documentos
4	Entrega respuesta de confirmación de asistencia del titular de esta dependencia a la asamblea que se llevará a cabo en la comunidad.	Procuraduría Social	Elaboran documento de confirmación	Mandan respuesta y confirmación de asistencia
5	Asiste a la comunidad, fungiendo como parte observadora y moderadora del orden del día previsto para la elección del Comité de Administración, por los condóminos asistentes a la Asamblea.	Procuraduría Social	Observa y modera	Analiza los comentarios
6	Gestiona ante la Secretaría del Ayuntamiento la Certificación del Libro de Actas de Asambleas, a cargo de los integrantes del Comité de Administración electo.	Procuraduría Social	Tramite de documento	Registra en libro de asamblea
7	Asiste a Asambleas que tienen programadas los condóminos para llevar a cabo la toma de decisiones que habrá de beneficiar a su comunidad, aplicando el mismo procedimiento.	Procuraduría Social	Observa y modera	Cierre de caso
8	FIN		Fin	Fin

 <p>H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz</p>	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-001	 <p>TLALNEPANTLA de BAZ 2016 Gobierno Abierto 2018</p>
	Promoción Permanente de la Cultura Condominal	Fecha: Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 68 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión: Marzo 2016	

7.- Diagrama De Flujo

No. Cons	Procuraduría Social	Áreas de apoyo (personal administrativo)
1	INICIO	
2		<p>→ Otorga atención personal a los habitantes de este municipio que viven bajo el Régimen de Propiedad en Condominio que tienen la inquietud de integrar su Comité de Administración Condominal a través de una Asamblea en su comunidad</p>
3	Proporciona asesoría y orientación a la ciudadanía asistente	
4	Entrega respuesta de confirmación de asistencia del titular de esta dependencia a la asamblea que se llevará a cabo en la comunidad.	
5	Asiste a la comunidad, fungiendo como parte observadora y moderadora del orden del día	
6	Gestiona ante la Secretaría del Ayuntamiento la Certificación del Libro de Actas de Asambleas	
7	Asiste a Asambleas que tienen programadas los condóminos para llevar a cabo la toma de decisiones que habrá de beneficiar a su comunidad	
8	FIN	

 H. Ayuntamiento Constitucional de Tlaxtepec de Baz	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-001	 TLAXTEPEC de BAZ 2016 Gobierno Abierto 2016
	Promoción Permanente de la Cultura Condominal	Fecha: Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 69 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión: Marzo 2016	

8.- Anexos:

Lista de asistencia de condóminos a los cursos y asambleas en las comunidades visitadas.

LISTA DE ASISTENCIA



COMUNIDAD: _____

FECHA _____ HORA: _____

NOMBRE

FIRMA

- | | |
|-----------|-------|
| 1.- _____ | _____ |
| 2.- _____ | _____ |
| 3.- _____ | _____ |
| 4.- _____ | _____ |

 H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-001	 TLALNEPANTLA de BAZ 2016 Gobierno Abierto 2018
	Promoción Permanente de la Cultura Condominal	Fecha: Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 70 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión: Marzo 2016	

Oficio de confirmación de asistencia a curso y/o asamblea programada por los condóminos.

Of. P.S.135/2016

CRP.191/2016

Tlalnepantla de Baz, Estado de México a 1 de abril del 2016

NOMBRE
DIRECCIÓN
TELÉFONO
TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO
P R E S E N T E:

Por este conducto me dirijo a usted enviándoles un cordial saludo, y al mismo tiempo me permito informarles que el suscrito, titular de esta Procuraduría Social, se constituirá el próximo MIÉRCOLES 12 DE JUNIO DEL AÑO EN CURSO A LAS 18:00 HORAS EN ESA CITADA COMUNIDAD, CON LA FINALIDAD DE DAR A CONOCER LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES EN MATERIA CONDOMINAL ASÍ COMO MODERADOR DEL ORDEN DEL DÍA A REALIZARSE, y en su oportunidad de ser el caso, informar sobre los lineamientos que deberán seguir para constituirse en Asamblea y que sean los condóminos quienes elijan quien será el comité de Administración condominal de ese lugar, ello en términos de lo que establecen los artículos 2 fracción VIII, 28 fracciones, I, II, III, IV, V, VI, VII de la Ley de Régimen de Propiedad en Condominio en el Estado de México, y Artículos 9.50 al 9.67 del Código Reglamentario Municipal.

No omito señalar que la Convocatoria y el orden del día para dicho evento deberá ser fijada por los peticionarios en puntos estratégicos para el conocimiento general de los condóminos.



Sin otro particular por el momento, quedo de usted.

"POR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS"

A T E N T A M E N T E

LIC. EN D. ERNESTO PÉREZ ORTÍZ
PROCURADOR SOCIAL

C.c.p. Lic. Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidente Municipal Constitucional
Archivo / Minutario

 H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-001	 TLALNEPANTLA de BAZ 2016 Gobierno Abierto 2018
	Promoción Permanente de la Cultura Condominal	Fecha: Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 71 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión: Marzo 2016	



9.- Glosario:

Asamblea: Órgano máximo facultado para la toma de decisiones que misma que estará constituida por todos y cada uno de los condóminos asistentes a las asambleas en las cuales habrán de tomar dichas decisiones.

Certificación: Documento que deberá ir anexado al Libro de Actas y que sólo puede emitir el Secretario del Ayuntamiento de acuerdo a lo que estipula la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio en el Estado de México.



Comité de Administración Condominal o Mesa Directiva: condóminos electos durante Asamblea por los mismos condóminos para que sean éstos los que administren los servicios de seguridad, mantenimiento, etc., atiendan las controversias existentes entre vecinos, gestionen ante las autoridades correspondientes los servicios públicos necesarios, convocar a asamblea para que sean los condóminos los que tomen las decisiones que habrán de beneficiar a su comunidad, rendir informes constantes respecto de las actividades que durante su gestión han realizado, de cuentas, y de administración.

Libro de Actas de Asamblea: es en el cual habrán de asentar todas y cada una de las decisiones y puntos tratados durante las asambleas convocadas por el Comité de Administración y firma de los condóminos asistentes, mismo que deberá estar certificado por el Secretario del Ayuntamiento.

 H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-001	 TALNEPANTLA de BAZ 2016 Gobierno Abierto 2018
	Promoción Permanente de la Cultura Condominal	Fecha: Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 72 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión: Marzo 2016	

10.- Control de Revisiones y/o Modificaciones



RESPONSABLE: Lic. Ernesto Pérez Ortiz		NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: Promoción Permanente de la Cultura Condominal PE-CGJM-PS-001
REVISIÓN: 01		FECHA: Marzo 2016
Página en la que se encuentran las modificaciones	Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones	Descripción del cambio
Pág. 64 a la 72	PE-CGJM-PS-001	Actualización conforme al Código Reglamentario Municipal de Tlalnepantla de Baz 2016-2018

 H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-002	 TLALNEPANTLA de BAZ 2016 Gobierno Abierto 2018
	Atención a Quejas Formales de Índole Condominal	Fecha : Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 73 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión: Marzo 2016	

ÍNDICE

	Pág.
1. Objetivo	74
2. Alcance	74
3. Políticas y Normas	74
4. Fundamento Legal	74
5. Responsabilidades	74
6. Descripción de actividades	75
7. Diagrama de Flujo	76
8. Anexos	78
9. Glosario	79
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	80

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. José Galván Rivas Enlace para la actualización de Manuales de Organización y Procedimientos	Lic. Ernesto Pérez Ortiz Procurador Social	Lic. Jorge Armando Chávez Enríquez Coordinador General de Justicia Municipal
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

 H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-002	 TLALNEPANTLA de BAZ 2016 Gobierno Abierto 2018
	Atención a Quejas Formales de Índole Condominal	Fecha: Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 74 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión: Marzo 2016	

1.- Objetivo

Dar atención y seguimiento a las Quejas Formales ingresadas por habitantes de este municipio que tienen conflictos con sus vecinos en materia condominal.

2.- Alcance

Beneficiar a la población de este municipio que habita bajo el Régimen de Propiedad en Condominio.

3.- Políticas Y Normas



Dar orientación y Asesoría personal a los condóminos solicitantes que tienen conflictos condominales por el uso inadecuado de las áreas comunes y de servicios, para dirimir las controversias existentes a través de la Mediación y Conciliación.

4.- Fundamento Legal

- La estructura orgánica y funciones estarán determinadas para el ejercicio de sus atribuciones en los artículos 9.50 al 9.67 del Código Municipal Reglamentario de Tlalnepantla de Baz.
- Es aplicable en su totalidad, la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio en el Estado de México.



5.- Responsabilidades

- **Coordinación General de Justicia Municipal.-** Supervisar el cumplimiento de las funciones, Leyes y Reglamentos que le fueron encomendadas a la Procuraduría Social, para el debido cumplimiento de Atención a las Quejas Formales de Índole Condominal, para dirimir las controversias existentes por el uso inadecuado de las áreas comunes y de servicio, buscando obtener una sana convivencia social.
- **Procurador Social.-** Aplicar, Implementar y ejecutar acciones necesarias para atender a la población en general que viva bajo el Régimen de Propiedad en Condominio en este Municipio, para atender sus Quejas Formales y dirimir sus controversias existentes por el uso inadecuado de las áreas de uso común y de servicios, a través de la Mediación y Conciliación, que conlleve a una sana convivencia social.

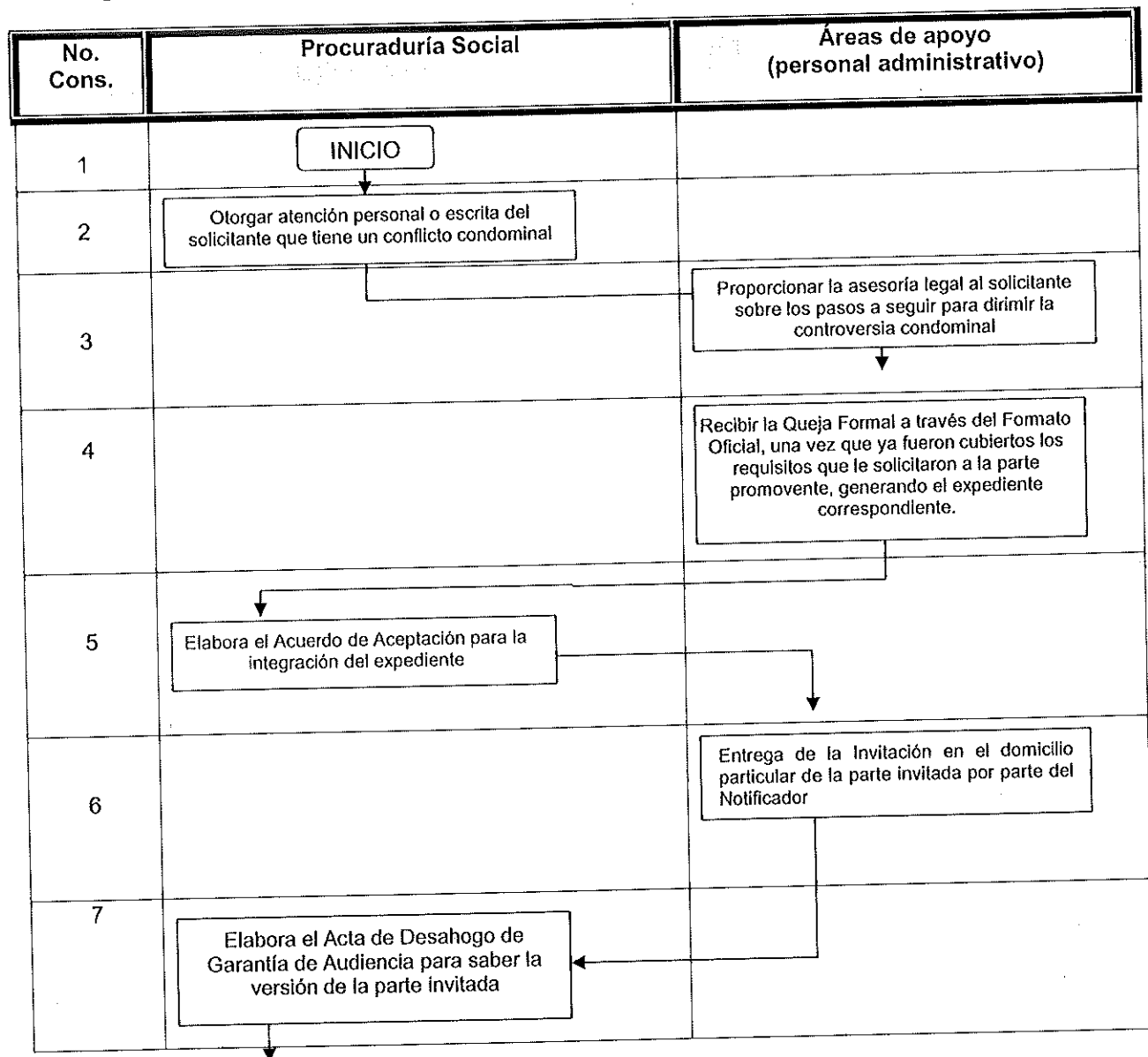
 H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-002	 TLALNEPANTLA de BAZ 2016 Gobierno Abierto 2018
	Atención a Quejas Formales de Índole Condominal	Fecha: Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 75 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión: Marzo 2016	



6.- Descripción de Actividades

No. Cons	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1	Inicio			
2	Otorgar atención personal o escrita del solicitante que tiene un conflicto condominal y requiere apoyo en cuanto a asesoría y orientación.	Procuraduría Social	Atención de solicitudes	Revisión de solicitudes
3	Proporcionar la asesoría legal al solicitante sobre los pasos a seguir para dirimir la controversia condominal que le aqueja por el uso inadecuado de las áreas de uso común y de servicios.	Procuraduría Social	Asesoría sobre los pasos	Asesoría sobre los pasos
4	Recibir la Queja Formal a través del Formato Oficial, una vez que ya fueron cubiertos los requisitos que le solicitaron a la parte promovente, generando el expediente correspondiente.	Procuraduría Social	Revisión del formato de queja	Generar expediente
5	Elabora el Acuerdo de Aceptación para la integración del expediente, así como la Invitación correspondiente que será entregada en el domicilio particular de la parte invitada.	Procuraduría Social	Elaboración de acuerdo e invitación	Entrega de invitación
6	Entrega de la Invitación en el domicilio particular de la parte invitada por parte del Notificador	Procuraduría Social	Localizar el domicilio	Entrega de invitación
7	Elabora el Acta de Desahogo de Garantía de Audiencia para saber la versión de la parte invitada	Procuraduría Social	Elabora acta de desahogo	Firma
8	Realiza Acta de Acuerdo para dirimir la controversia motivo de la queja a través de la Mediación y Conciliación	Procuraduría Social	Realiza Acta de acuerdo	Firma
9	Elabora oficio de conclusión, informando a la superioridad, en breve resumen sobre el seguimiento de la misma.	Procuraduría Social	Realización de oficio de conclusión	Cierre de caso
10	Fin	Procuraduría Social	Fin	Fin


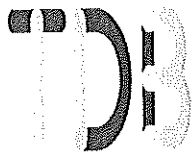
 H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-002	 TLALNEPANTLA de BAZ 2016 Gobierno Abierto 2018
	Atención a Quejas Formales de Índole Condominal	Fecha: Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 76 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión: Marzo 2016	

7.- Diagrama De Flujo




 <p>H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalneopantla de Baz</p>	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-002	 <p>Tlalneopantla de BAZ 2016 Gobierno Abierto 2018</p>
		Fecha : Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 77 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión:	
		Marzo 2016	



8	<div>Realiza Acta de Acuerdo para dirimir la controversia motivo de la queja a través de la Mediación y Conciliación</div> <div>↓</div>	
9	<div>Elabora oficio de conclusión, informando a la superioridad, en breve resumen sobre el seguimiento de la misma.</div> <div>↓</div>	
10	<div>FIN</div>	

	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-002	
	Atención a Quejas Formales de Índole Condominal	Fecha: Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 78 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión: Marzo 2016	Tlalnepantla de Bax 2016 Gobierno Abierto 2016

8.- Anexos:

Lista de requisitos necesarios para formalizar una queja

	H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO PROCURADURÍA SOCIAL
COORDINACIÓN GENERAL DE JUSTICIA MUNICIPAL PROCURADURÍA SOCIAL AV. PRESIDENTE JUÁREZ ESQ. AV. RIVA PALACIO, SEGUNDO PISO, TLALNEPANTLA CENTRO, CP 54000, TEL. 55 65 55 30 Correo: ernesto.perez@tlaln epantla.gob.mx	<p style="text-align: center;">REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA FORMAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Copia simple de la escritura o documento que conste que vive bajo el Régimen de Propiedad en Condominio. 2.- Copia de Credencial de Elector de la parte quejosa, con dirección de la Unidad Habitacional en que vive dentro del Municipio de Tlalnepantla. 3.- <u>Nombre completo y dirección de la persona a quien se le interpuso la queja.</u> 4.- Pruebas que se relacionen con los hechos (fotografías, planos, croquis, etc.) 5.- Llenar el formato de queja que le será proporcionado por la Procuraduría Social. 6.- Asistir a la Procuraduría Social en la fecha de Notificación, un día después del Desahogo de Garantía de Audiencia para darse por notificado y presentarse a la Audiencia de Mediación y Conciliación. <p>El horario de recepción de quejas formales es de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.</p> <p style="text-align: center;">"TODO TRÁMITE REALIZADO ANTE ESTA DEPENDENCIA ES GRATUITO "</p>

 H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-002	 TLALNEPANTLA de BAZ 2016 Gobierno Abierto 2018
	Atención a Quejas Formales de Índole Condominal	Fecha: Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 79 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión: Marzo 2016	

9.- Glosario

Acta de Desahogo de Garantía de Audiencia: Documento derivado de la visita de la parte invitada en el cual declara a su favor como a su derecho corresponde, firmando de conformidad el mismo.

Acta de Mediación y Conciliación: Documento derivado de la visita de las partes involucradas a la Audiencia en la cual se les exhorta a acordar mediante la mediación y conciliación.

Acuerdo: convenio celebrado por las partes durante la Audiencia de Mediación y Conciliación destacando como primer punto el de respeto mutuo.

Auto de Aceptación: Documento que evidencia la recepción formal de una queja para su atención y seguimiento



Derechos a Salvo: Cuando las partes no llegaron a algún acuerdo y es su deseo dar por terminado el asunto, cuando alguna de las partes o ambas partes no se presentan a la Audiencia de Mediación y Conciliación quedan en total libertad ejercer los mismos ante la instancia correspondiente en el momento que lo deseen.

Desistimiento: Cuando durante el proceso de la queja formal instaurada ante la Procuraduría Social la parte promovente envía oficio solicitando se dé por terminado el expediente motivo de su conflicto.

Invitación: Documento que se entrega en forma directa en el domicilio de la contraparte del promovente para que se presente a hablar a su favor como a su derecho corresponde respecto del dicho en su contra, con la presentación de una copia simple de identificación oficial y documentos o fotografías que amparen su dicho.

Mediación y Conciliación: Es el acto de invitar a las partes involucradas en una queja para que lleguen a un acuerdo recurriendo a su buena fe, y poder dirimir la controversia motivo de la queja, a fin de evitar acudir a la siguiente instancia para inicio de Procedimiento de Arbitraje correspondiente por deseo de las partes.

Queja: Manifestación de una inconformidad al verse afectado por parte de un particular en contra de un servicio, de una autoridad o de otro particular.

 <p>H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz</p>	PROCEDIMIENTO	Código: PE-CGJM-PS-002	 <p>Tlalnepantla de Baz 2016 Gobierno Abierto 2018</p>
	Atención a Quejas Formales de Índole Condominal	Fecha: Marzo 2016	
		Versión : 01	
		Página: 80 de 114	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Procuraduría Social	Area Responsable: Coordinación General de Justicia Municipal	Fecha de emisión: Marzo 2016	

10.- Control De Revisiones y/o Modificaciones

Responsable: Lic. Ernesto Pérez Ortiz		NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: Atención a Quejas Formales de Índole Condominal PE-CGJM-PS-002	
REVISIÓN: 01		FECHA: Marzo 2016	
Página en la que se encuentran las modificaciones	Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones	Descripción del cambio	
Pág. 73 a la 80	PE-CGJM-PS-002	Actualización conforme al Código Reglamentario Municipal de Tlalnepantla de Baz 2016-2018	