



SALTILLO

## Procedimiento de Inconformidad

Código: CSPC-PR-UJC-01

Emisión: 02/11/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Unidad de Justicia Cívica



## Manual de Procedimientos de Inconformidad

### AUTORIZACIONES



Elaboró:

Rosa Iseña Valdez Pineda  
Policía Facilitador



Revisó:

Ing. Miguel Ángel Rodríguez Salas  
Coordinador de Calidad  
Contraloría Municipal



Autorizó:

Lic. Erika Karina García Jasso  
Titular de la Unidad de Justicia Cívica

Lic. Federico Fernández Montañez  
Comisionado de Seguridad y Protección  
Ciudadana

Sello CM

MUNICIPIO DE  
SALTILLO, COAH.

**SALTILLO**

# Procedimiento de Inconformidad

Código: CSPC-PR-UJC-01

Emisión: 02/11/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Unidad de Justicia Cívica

## CONTENIDO

|                                | <i>Índice</i> |
|--------------------------------|---------------|
| 1. Objetivo                    | 3             |
| 2. Alcance                     | 3             |
| 3. Responsabilidades           | 3             |
| 4. Definiciones                | 4, 5          |
| 5. Políticas y Lineamientos    | 6             |
| 6. Desarrollo/Procedimiento    | 6, 7          |
| 7. Diagrama de Flujo           | 7             |
| 8. Riesgos Inherentes          | 8             |
| 9. Registros                   | 8             |
| 10. Formatos e Instructivos    | 8             |
| 11. Marco Jurídico/Referencias | 9             |
| 12. Control de Cambios         | 9             |



**SALTILLO**

## Procedimiento de Inconformidad

Código: CSPC-PR-UJC-01

Emisión: 02/11/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Unidad de Justicia Cívica

### 1. OBJETIVO.

La Unidad de Justicia Cívica de la Comisaria de seguridad y Protección Ciudadana, tiene por objetivo promover en las comunidades la cultura de la paz, desarticular conflictos vecinales y lograr una convivencia armónica entre los ciudadanos a través del uso de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias que permitan resolver conflictos vecinales o comunitarios, los cuales serán guiados por elementos capacitados y certificados en Mediación de Conflictos.

### 2. ALCANCE.

Este procedimiento es aplicado para los ciudadanos del municipio de Saltillo, que presenten un conflicto vecinal o comunitario, y estén dentro de los supuestos previstos en el reglamento de la Unidad.

### 3. RESPONSABILIDADES.

| Núm. | Responsable (puesto)                    | Funciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1  | Titular de la Unidad de Justicia Cívica | 3.1.1. Vigilar y supervisar que los asuntos canalizados a través de los distintos canales de emergencia sean atendidos de manera oportuna por el personal operativo de la Unidad.<br>3.1.2. Promover la constante capacitación en materia de MASC al personal adscrito a la Unidad.<br>3.1.3. Supervisar la correcta elaboración de los acuerdos realizados por los elementos, así como el debido seguimiento al cumplimiento de los mismos.<br>3.1.4. Llevar un registro de los asuntos turnados y atendidos con el fin de crear programas de prevención en los sectores con mayor demanda de los servicios en la Unidad. |
| 3.2  | Secretaria                              | 3.2.1. Se encarga de recibir los reportes que llegan a la Unidad de Justicia Cívica, siendo canalizados a su área correspondiente, actividades diarias de reportes, registros, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.2  | Policía Facilitador                     | 3.2.2. Atender de forma oportuna los asuntos canalizados a la Unidad.<br>3.2.3. Llevar a cabo los procedimientos de Mediación bajo los principios que rigen los Mecanismos Alternativos.<br>3.2.4. Elaborar el acuerdo en los términos y condiciones que acuerden las partes, protegiendo que estos no infrinjan o vulneren los principios generales del derecho.<br>3.2.5. Cuidar que los acuerdos se realicen en términos claros y precisos.<br>3.2.6. Actualizarse en temas de Medios Alternos.                                                                                                                         |



**SALTILLO**

## Procedimiento de Inconformidad

Código: CSPC-PR-UJC-01

Emisión: 02/11/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Unidad de Justicia Cívica

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>3.2.7 Conservar la confidencialidad de los datos, comentarios, conversaciones, acuerdos o posturas de las partes durante los procedimientos.</p> <p>3.2.8. Hacer cumplir con las reglas establecidas para el buen desarrollo de los procedimientos.</p> <p>3.2.9 Elaborar el debido reporte de sus intervenciones.</p> <p>3.2.10 Las demás inherentes al desarrollo de sus funciones.</p> |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. DEFINICIONES.

| Núm. | Palabra/Término     | Definición                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1  | Mediación           | Procedimiento voluntario por el cual las partes involucradas en una controversia buscan y construyen una solución satisfactoria a la misma, con la asistencia de un tercero imparcial denominado Mediador.                                               |
| 4.2  | Conciliación        | Procedimiento voluntario por el cual las partes involucradas en una controversia buscan y construyen una solución satisfactoria a la misma, con la asistencia de un tercero imparcial, quien puede proponer posibles soluciones, denominado conciliador. |
| 4.3  | Policía Facilitador | Es el Policía Certificado en Mecanismo Alternativos de solución de controversias adscritos a la Unidad de Justicia Cívica, cuya función es facilitar la participación de los intervinientes.                                                             |
| 4.4  | Acuerdo de Paz      | Es el documento celebrado entre el solicitante e invitado, cuyo fin es poner solución parcial o total a la controversia vecinal o comunitaria.                                                                                                           |
| 4.5  | Solicitante         | Es la persona física que realice un reporte a través de los diferentes grupos de seguridad, solicitando el apoyo de la Unidad de Justicia Cívica, con la finalidad de buscar una solución ante una controversia vecinal o comunitaria.                   |
| 4.5  | Invitado            | Es la persona física que acude para solucionar una controversia vecinal o comunitaria.                                                                                                                                                                   |



**SALTILLO**

## Procedimiento de Inconformidad

Código: CSPC-PR-UJC-01

Emisión: 02/11/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Unidad de Justicia Cívica

|     |                               |                                                                                                                                               |
|-----|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.6 | Seguimiento de Acuerdos       | Es aquella obligación de monitorear e impulsar el cumplimiento de los acuerdos alcanzados por los intervinientes en el mecanismo alternativo. |
| 4.7 | Desarticulación de conflictos | Es la desactivación temprana del escalamiento de los conflictos en el lugar de los hechos.                                                    |

## 5. POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

### Lineamientos

La secretaria de la Unidad de Justicia Cívica solo atenderá y recibirá reportes sobre conflictos vecinales y comunitarios.

### Políticas.

1. La Unidad de Justicia Cívica se rige bajo los principios de Voluntariedad, Imparcialidad y Confidencialidad para resolución de los conflictos.
2. El funcionamiento de la Justicia Cívica en el Municipio de Saltillo, Coahuila de Zaragoza, estarán regulados en el Reglamento de la Comisaría de Seguridad y Protección Ciudadana del Municipio de Saltillo, Coahuila de Zaragoza.



**SALTILLO**

## Procedimiento de Inconformidad

Código: CSPC-PR-UJC-01

Emisión: 02/11/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Unidad de Justicia Cívica

### 6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.

| Acta Núm.                    | Responsable (puesto)                             | Descripción de la Actividad                                                                                                                                                                                     | Documento |
|------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1<br>Recepción de Reportes   | Atención Ciudadana/<br>Unidad de Justicia Cívica | Recibe los reportes de conflictos vecinales y comunitarios, vía Twitter, Facebook, WhatsApp, oficios y vía telefónica.                                                                                          | Oficio    |
| 2<br>Verificación de reporte | Secretaria                                       | 2.1 Recibe los reportes y verifica si son de la competencia de la unidad de justicia cívica.<br><br>2.1.1 En caso de no ser de nuestra competencia, se brinda información o asesoría para solventar su reporte. |           |
| 3<br>Turno de reporte        | Secretaria                                       | Turna vía electrónica el reporte (WhatsApp)                                                                                                                                                                     |           |
| 4<br>Reportes atendidos      | Policías Facilitadores                           | Reciben los reportes que son competencia de la unidad, para atenderlos y realizar la investigación.                                                                                                             |           |
| 5<br>Acuerdo De Paz          | Policía Facilitador                              | Es el encargado de llevar a cabo una sesión en conjunta con los intervinientes para la firma del acuerdo de paz.<br><br><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>                                                           | Oficio    |



**SALTILLO**

## Procedimiento de Inconformidad

Código: CSPC-PR-UJC-01

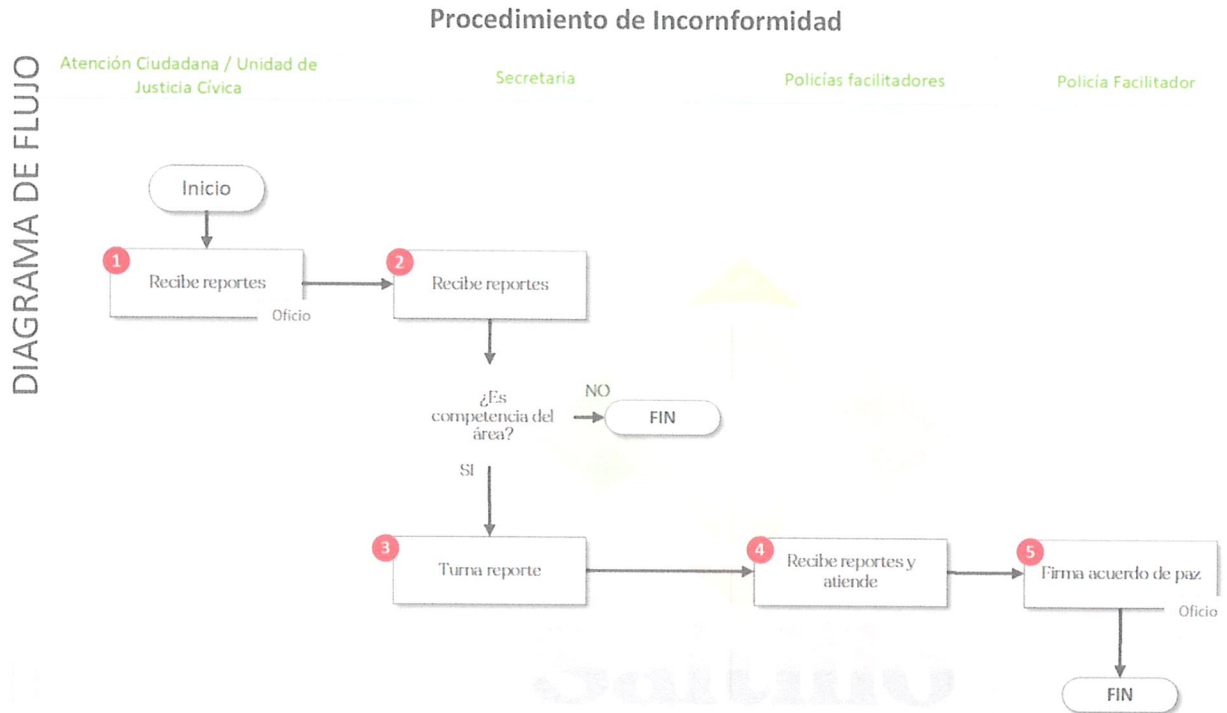
Emisión: 02/11/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Unidad de Justicia Cívica

### 7. DIAGRAMA DE FLUJO.



**SALTILLO**

## Procedimiento de Inconformidad

Código: CSPC-PR-UJC-01

Emisión: 02/11/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Unidad de Justicia Cívica

### 11. REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO.

| Código | Nombre                                                                                    |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| N/A    | Constitución Pública de los Estados Unidos Mexicanos                                      |
| N/A    | Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública                                     |
| N/A    | Ley Federal de Protección de Datos Personales                                             |
| N/A    | Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública del Estado de Coahuila                       |
| N/A    | Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Coahuila                |
| N/A    | Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Coahuila.    |
| N/A    | Reglamento de la Comisaría de Seguridad y Protección Ciudadana del Municipio De Saltillo. |

### 12. CONTROL DE CAMBIOS.

| Núm. de<br>revisión | Fecha      | Sección<br>Modificada | Descripción del Cambio |
|---------------------|------------|-----------------------|------------------------|
| 00                  | 02/11/2022 | -                     | Emisión.               |

