



Manual de Procedimientos

DE LA DIRECCIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
CONDOMINAL

SEPTIEMBRE 2016








*Ciudad
de Progreso*


Manual de Procedimientos DE LA DIRECCIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE CONDOMINAL

Clave: MPUE1418/MP/SM02/DMCAC064


AUTORIZACIONES

<p>Héctor Sánchez Sánchez</p>  <p>Síndico Municipal</p>	<p>Mariana Guadalupe Chávez Mejía</p>  <p>Directora de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal</p>	<p>Oscar Herrera Varela</p>  <p>Jefe de Departamento de Conciliación</p>
<p>Esteban Apanco Meléndez</p>  <p>Jefe de Departamento de Verificación e Inspección</p>	<p>Rodolfo Sánchez Corro</p>  <p>Contralor Municipal</p>	

Actualizado el ocho de septiembre de dos mil dieciséis con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 12, fracción XXXVII del Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla; y 12 fracción VI del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Registro: MPUE1418/MP/SM02/DMCAC064
		Fecha de elaboración: 29/10/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de Revisión: 01

	Índice	Página
I	Introducción	4
II	Presentación de los Procedimientos	5
III	Departamento de Mediación	6
	Procedimiento para llevar a cabo las mediaciones	7
IV	Departamento de Conciliación	9
	Procedimiento para llevar a cabo las conciliaciones	10
V	Departamento de Arbitraje	12
	Procedimiento de Arbitraje	13
VI	Departamento de Verificación e Inspección	15
	Procedimiento de Verificación e Inspección	16
VII	Glosario de Términos	19


	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Registro: MPUE1418/MP/SM02/DMCAC064
		Fecha de elaboración: 29/10/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de Revisión: 01

I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal, tiene como objetivo, establecer los procedimientos de los trámites, implementación de programas y/o servicios que la misma ofrece.

El Manual se usará como una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso e incentive la polifuncionalidad al interior de cada área.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en sus organigramas, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Registro: MPUE1418/MP/SM02/DMCAC064
		Fecha de elaboración: 29/10/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de Revisión: 01

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE CONDOMINAL

DEPARTAMENTO DE MEDIACIÓN

1. Procedimiento para llevar a cabo la Mediación.

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN


2. Procedimiento para llevar a cabo la Conciliación.

DEPARTAMENTO DE ARBITRAJE

3. Procedimiento para llevar a cabo el Arbitraje.


DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN

4. Procedimiento para llevar a cabo la Verificación e Inspección.

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Registro: MPUE1418/MP/SM02/DMCAC064
		Fecha de elaboración: 29/10/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de Revisión: 01

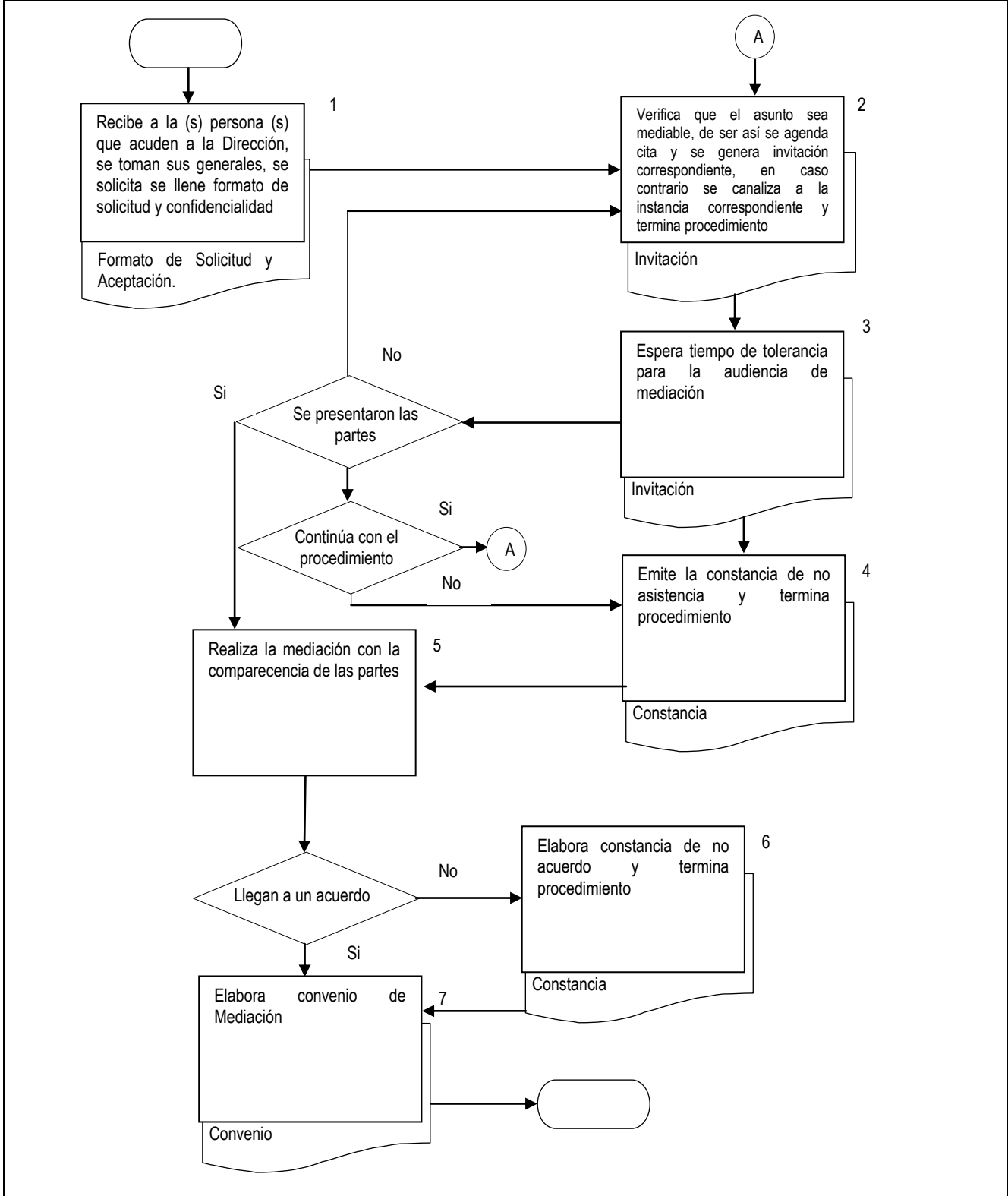
III. DEPARTAMENTO DE MEDIACIÓN


Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para llevar a cabo la Mediación.
Objetivo:	Facilitar la comunicación entre dos o más partes en conflicto, con el objeto de que se generen soluciones a la controversia y se alcance acuerdo en el que las partes involucradas cubran sus necesidades de manera pronta y pacífica; para lo cual se podrán llevar a cabo una o varias audiencias de mediación
Fundamento Legal:	Código de Procedimientos Civiles para el Estado Libre y Soberano de Puebla, artículos 832 al 846, Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal, artículos 6 fracción V inciso a), 41, 43 al 47 y 50
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se atenderá a los ciudadanos que soliciten los servicios de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal, siempre y cuando los temas que originen la solicitud sean mediables o transigibles. 2. El tiempo de tolerancia para realizar la audiencia de mediación será de 15 a 20 minutos, posteriores a la hora fijada. 3. En caso de acuerdo se emitirá constancia escrita firmada por las partes y el mediador. 4. En caso de incumplimiento de los acuerdos los usuarios podrán solicitar una remediación y/o reconciliación en la que se inste a las partes a cumplir lo pactado en el acuerdo.
Tiempo Promedio de Gestión:	5 a 15 días hábiles, dependiendo el asunto y número de sesiones que deban celebrarse.

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Registro: MPUE1418/MP/SM02/DMCAC064
		Fecha de elaboración: 29/10/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Procedimiento para llevar a cabo la Mediación.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe(a) del Departamento de Mediación	1	Recibe a la (s) persona (s) que acuden a la Dirección, se les toman sus generales, se solicita se llene formato de solicitud y confidencialidad.	Formato de Solicitud y Aceptación del Procedimiento de Mediación FORM.1455/SM/0316	1 Original
	2	Verifica que el asunto sea mediable, de ser así se agenda cita y se genera invitación correspondiente, en caso contrario se canaliza a la instancia correspondiente y termina procedimiento.	Invitación	1 Original
	3	Espera tiempo de tolerancia para la audiencia de mediación: <ul style="list-style-type: none"> • Si se presentan las partes se continua con la actividad número 5, en caso contrario: se determina si el usuario quiere continuar con el procedimiento regresa a la actividad número 2, en caso contrario: 	Invitación	Original y copias, dependiendo del número de personas invitadas
	4	Emite la constancia de no asistencia y termina procedimiento.	Constancia de no Asistencia	1 Original y Copia
	5	Realiza la mediación con la comparecencia de las partes	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si las partes llegan a acuerdo continua en la actividad número 7, en caso contrario: 	N/A	N/A
	6	Elabora constancia de no acuerdo y termina procedimiento.	Constancia de no acuerdo	1 Original y Copia
	7	Elabora convenio de Mediación. Termina Procedimiento.	Convenio de Mediación	1 Original y copia para las partes.


**Diagrama de flujo del Procedimiento para llevar a cabo la Mediación
Jefe(a) de Departamento**



	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Registro: MPUE1418/MP/SM02/DMCAC064
		Fecha de elaboración: 29/10/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de Revisión: 01

IV. DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para llevar a cabo la Conciliación.
Objetivo:	A través de uno o más conciliadores de la Sindicatura Municipal, se facilita la comunicación entre dos o más partes en conflicto, con el objeto de sugerir propuestas para solucionar controversias y se alcance acuerdo en el que las partes involucradas cubran sus necesidades de manera pronta y pacífica; para lo cual se podrán llevar a cabo una o varias audiencias de conciliación
Fundamento Legal:	Código de Procedimientos Civiles para el Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículos 832 al 847 Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal, Artículos 6 fracción V inciso b), 42 al 48 y 50.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se atenderá a las personas que soliciten los servicios de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal, siempre y cuando las solicitudes sean conciliables o transigibles. 2. El tiempo de tolerancia para realizar la audiencia de conciliación será de 15 a 20 minutos, posteriores a la hora fijada. 3. En caso de acuerdo se emitirá constancia escrita. 4. En caso de incumplimiento de los acuerdos los usuarios podrán solicitar una reconciliación en la que el Director les instará a cumplir lo pactado en el acuerdo.
Tiempo Promedio de Gestión:	5 a 15 días hábiles dependiendo el asunto y número de sesiones que deban celebrarse.

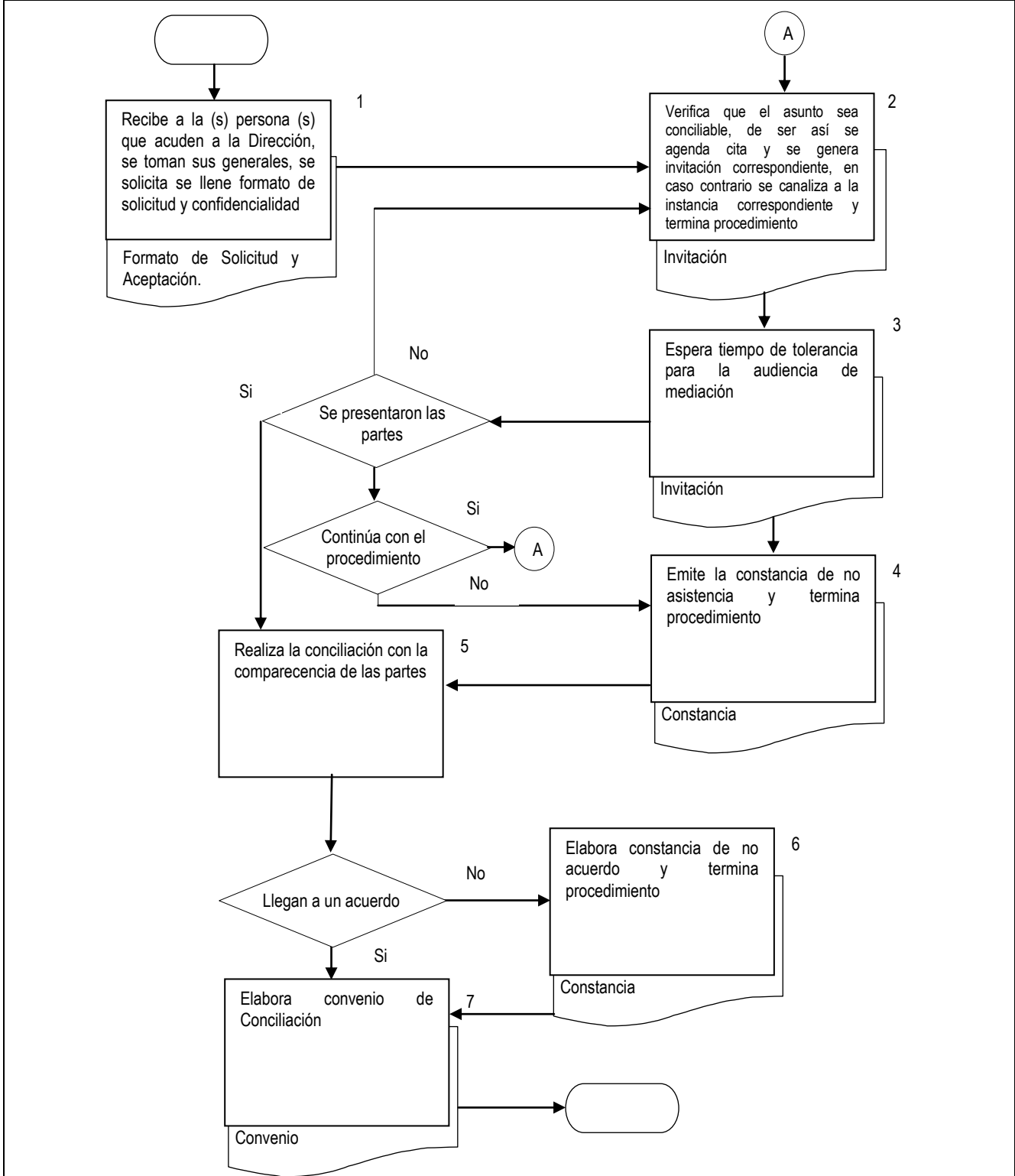
	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Registro: MPUE1418/MP/SM02/DMCAC064
		Fecha de elaboración: 29/10/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de Revisión: 01


Descripción del Procedimiento: Para llevar a cabo la conciliación.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Coordinador Técnico/ Jefe de Departamento de Conciliación	1	Recibe a la (s) persona (s) que acuden a la Dirección, se toman sus generales, se solicita se llene formato de solicitud y confidencialidad.	Formato de Solicitud y Aceptación del Procedimiento de Conciliación FORM. 1456/SM/0316	1 Original
Coordinador Técnico/ Jefe de Departamento de Conciliación	2	Verifica que el asunto sea conciliable, de ser así se agenda cita y se genera formato de invitación correspondiente, en caso contrario se canaliza a la instancia correspondiente.	Invitación / Oficio de canalización	Original y copias, dependiendo del número de personas invitadas
Coordinador Técnico/ Jefe de Departamento de Conciliación	3	Espera tiempo de tolerancia para la audiencia de mediación: <ul style="list-style-type: none"> Si se presentan las partes se continua con la actividad número 5, en caso contrario: se determina si el usuario quiere continuar con el procedimiento regresa a la actividad número 2, en caso contrario: 	N/A	N/A
	4	Emite la constancia de no asistencia y termina procedimiento.	Constancia de no Asistencia	1 Original y Copia
Director(a) o Jefe(a) de Departamento de Conciliación	5	Realiza la conciliación con la comparecencia de las partes.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si las partes llegan a acuerdo continua en la actividad número 7, en caso contrario: 	N/A	N/A
Director(a) o Jefe(a) de Departamento de Conciliación	6	Elabora constancia de no acuerdo y termina procedimiento.	Constancia	1 Original y Copia
Director(a) o Jefe(a) de Departamento de Conciliación	7	Elabora convenio de Conciliación. Termina Procedimiento.	Convenio Conciliación	1 Original y copia para las partes.

Diagrama de flujo del Procedimiento para llevar a cabo la Conciliación

Coordinador Técnico


Jefe(a) de Departamento de Conciliación



	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Registro: MPUE1418/MP/SM02/DMCAC064
		Fecha de elaboración: 29/10/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de Revisión: 01

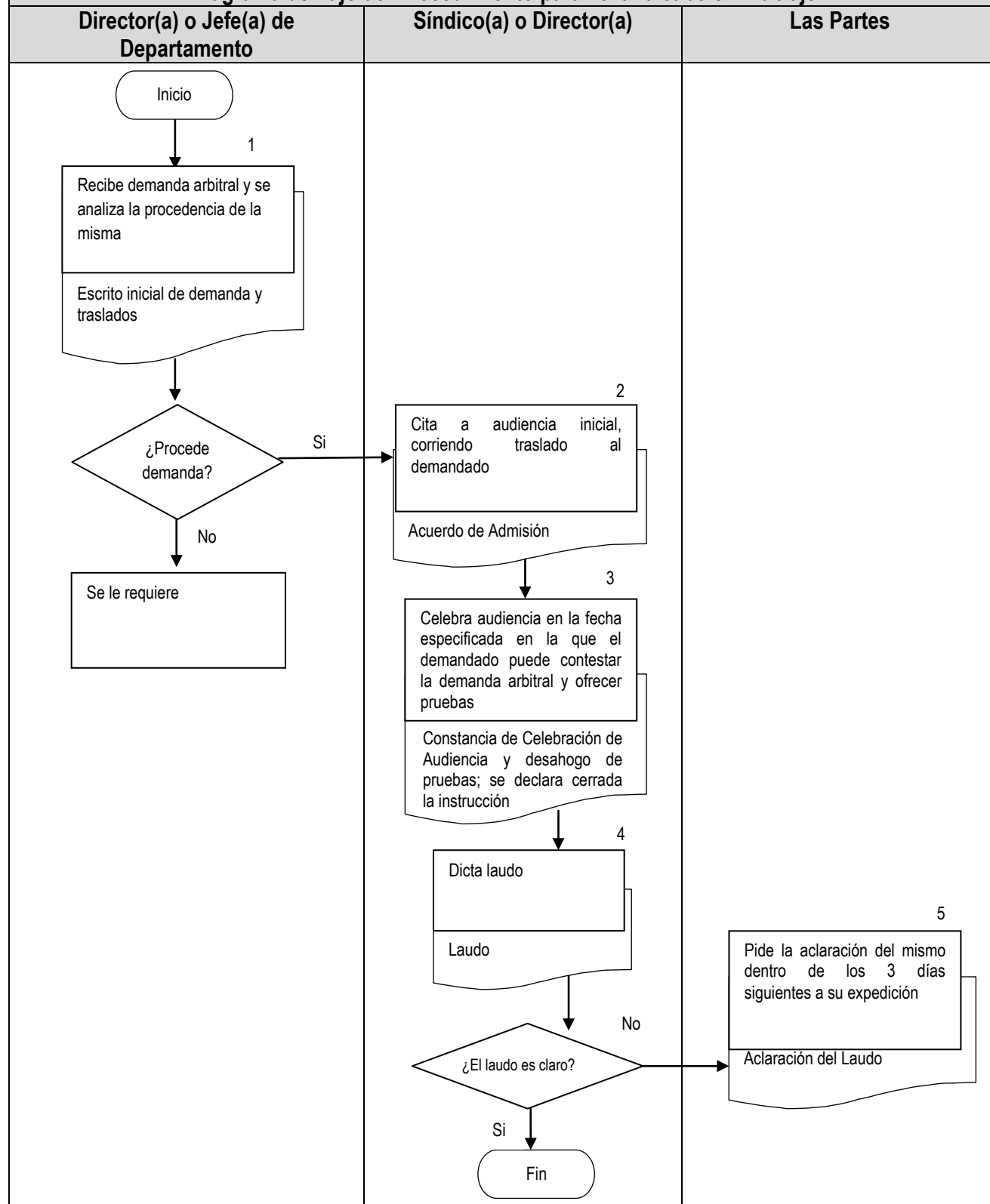
V. DEPARTAMENTO DE ARBITRAJE


Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para llevar a cabo el Arbitraje.
Objetivo:	El Síndico Municipal, en su carácter de Árbitro, resuelve a través de un Laudo, las controversias que se susciten en materia de régimen de propiedad en condominio; proporcionando a las partes en conflicto la mayor equidad posible bajo los principios de legalidad, sencillez, celeridad, oficiosidad, eficacia, publicidad, gratuidad y buena fe.
Fundamento Legal:	Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado de Puebla, Artículos 53 al 60 Reglamento para el Municipio de Puebla de la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado de Puebla artículos 35 al 70 Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal, artículos 6 fracción V inciso c) y 51.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se tramitará el Procedimiento de Arbitraje, siempre que lo soliciten los condóminos, o residentes de los condominios, o los administradores y siempre que exista sometimiento a tal procedimiento de acuerdo a lo que establece, el artículo 5º del Reglamento de la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado de Puebla. 2. El procedimiento será limitado a regímenes de propiedad en condominio en el Municipio de Puebla.
Tiempo Promedio de Gestión:	90 días hábiles.

 <p>Gobierno Municipal PUEBLA</p> <p>SINDICATURA MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Registro: MPUE1418/MP/SM02/DMCAC064
		Fecha de elaboración: 29/10/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Para llevar a cabo el Arbitraje				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director(a) y/o Jefe(a) de Departamento	1	Recibe demanda arbitral y se analiza la procedencia de la misma.	Escrito inicial de demanda arbitral	1 Original y 1 copia para traslado por cada demandado
Síndico(a) o Director(a)	2	Cita a audiencia inicial y corre traslado de la misma al demandado, en caso de que la demanda arbitral sea procedente.	Acuerdo de Admisión	1 Original y copias para traslado
Síndico(a) o Director(a)	3	Celebra audiencia en la fecha especificada en la que el demandado puede contestar la demanda arbitral y ofrecer pruebas.	Constancia de celebración de Audiencia incluyendo contestación y desahogo de pruebas.	1 Original
Síndico(a) o Director(a) con facultades delegadas	4	Dicta laudo. <ul style="list-style-type: none"> • Si el laudo es claro, termina procedimiento en caso contrario: 	Laudo	Original y copias en proporción a las partes involucradas
Las Partes	5	Pide aclaración del mismo dentro de los 3 días siguientes a su expedición. Termina procedimiento.	Acuerdo de Aclaración de laudo.	Original y copias en proporción a las partes involucradas


Diagrama de flujo del Procedimiento para llevar a cabo el Arbitraje



	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Registro: MPUE1418/MP/SM02/DMCAC064
		Fecha de elaboración: 29/10/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de Revisión: 01

VI. DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para llevar a cabo la Verificación e Inspección.
Objetivo:	Personal de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal, realiza visitas de inspección o verificación en lugares y zonas reguladas por el régimen de propiedad en condominio, a efecto de corroborar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado de Puebla, el Reglamento para el Municipio de Puebla de la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado de Puebla y demás disposiciones jurídicas y administrativas aplicables; y sancionando a aquel que las incumpla.
Fundamento Legal:	Ley que Regula el Régimen de propiedad en Condominio para el Estado de Puebla, artículos 24, 49 y 50 Reglamento para el Municipio de Puebla de la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado de Puebla, artículos 71 al 98 Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal, artículos 6 fracción V inciso d) y 52.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se tramitará el Procedimiento de Verificación e Inspección siempre que lo soliciten el administrador, condómino o cualquier poseedor y se acredite la existencia del Régimen de Propiedad en Condominio. 2. El procedimiento será limitado a inmuebles sujetos al régimen de propiedad en condominio en el Municipio de Puebla.
Tiempo Promedio de Gestión:	90 días hábiles.

 SINDICATURA MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Registro: MPUE1418/MP/SM02/DMCAC064
		Fecha de elaboración: 29/10/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Para llevar a cabo la Verificación e Inspección.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe(a) de Departamento	1	Recibe queja o solicitud de verificación e inspección.	Escrito inicial de queja.	1 Original
Síndico(a) o Director(a)	2	Emite orden de verificación e inspección y la notifica.	Orden de visita de verificación e inspección. Instructivo de notificación de orden de visita, formatos:	1 Original.
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	3	Realiza verificación y se conceden 5 días al visitado para manifestar lo que a su derecho importe.	Acta de visita de verificación e Inspección	1 Original
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	4	Emite acuerdo. <ul style="list-style-type: none"> Si inicia procedimiento continúa en la actividad no. 6, en caso contrario. 	Auto de archivo Expediente Auto de inicio de procedimiento	1 Original y copias en proporción a las partes involucradas
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	5	Archiva expediente. Termina procedimiento.	Auto de archivo Expediente	1 Original
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	6	Inicia procedimiento administrativo y se conceden diez días al visitado para que manifieste lo que a su derecho importe.	Auto de inicio de procedimiento	1 Original y copias en proporción a las partes involucradas.
Síndico(a) o Director(a) con facultades delegadas	7	Transcurrido el término para que el visitado alegue y ofrezca pruebas se dicta resolución.	Resolución	1 Original y copias en proporción a las partes involucradas
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	8	Notifica resolución.	Cédula de Notificación	1 Original y copias en proporción a las partes involucradas
		<ul style="list-style-type: none"> En caso de sanción continúa en la actividad no. 10, en caso contrario: 		
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	9	Decreta que no hay responsabilidades y archiva expediente y termina procedimiento.	Resolución	1 Original y copias en proporción a las partes involucradas
Responsable	10	Realiza pago de multa en la Tesorería Municipal y acciones a las que fue condenado. <ul style="list-style-type: none"> Si realiza pago y acciones a las que fue condenado termina procedimiento, en caso contrario: 	Acuerdo de archivo	1 Original y copia
Síndico(a) o Director(a)	11	Turna a la autoridad correspondiente para su ejecución. Termina Procedimiento.	Acuerdo de remisión	1 Original y copia

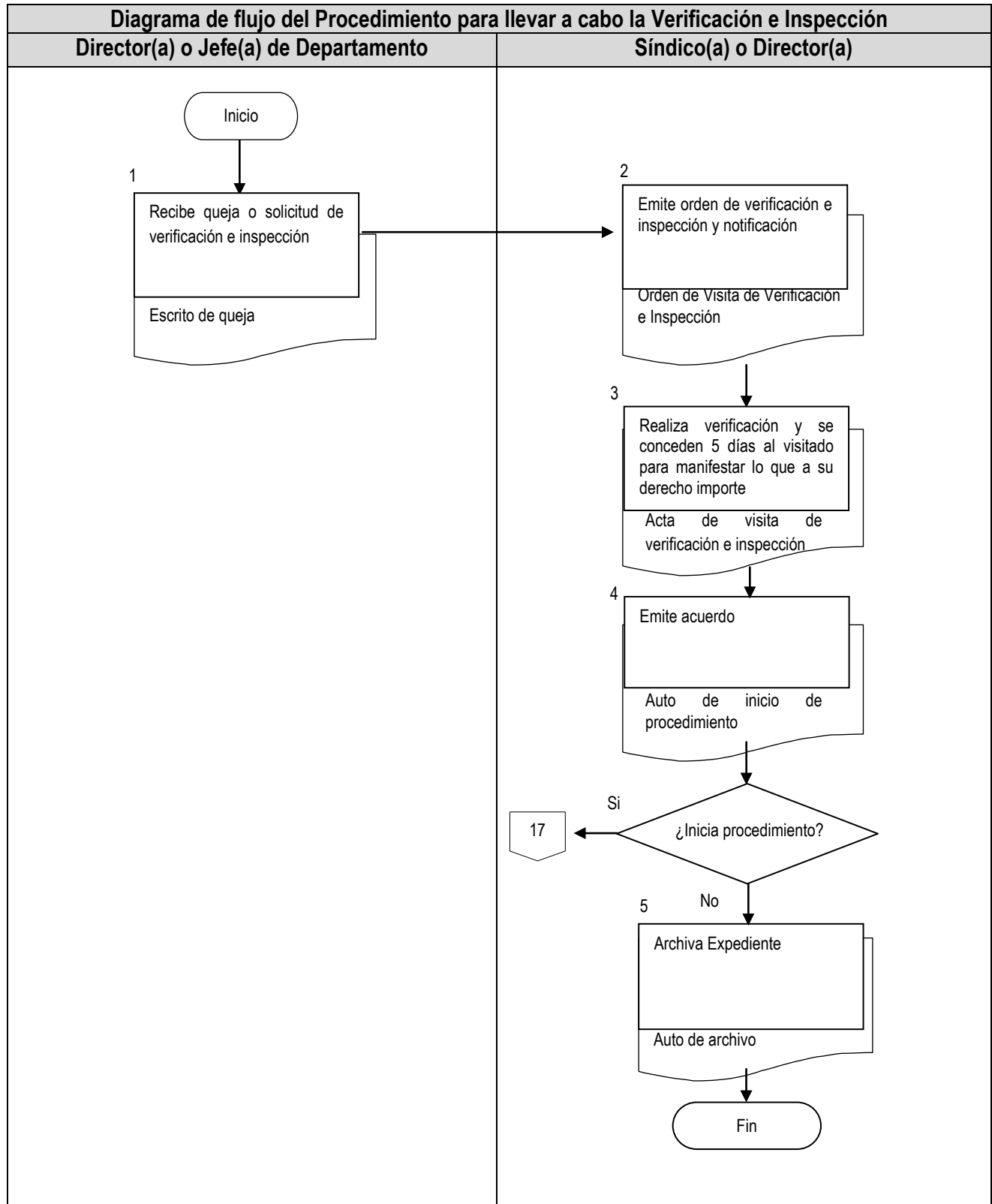
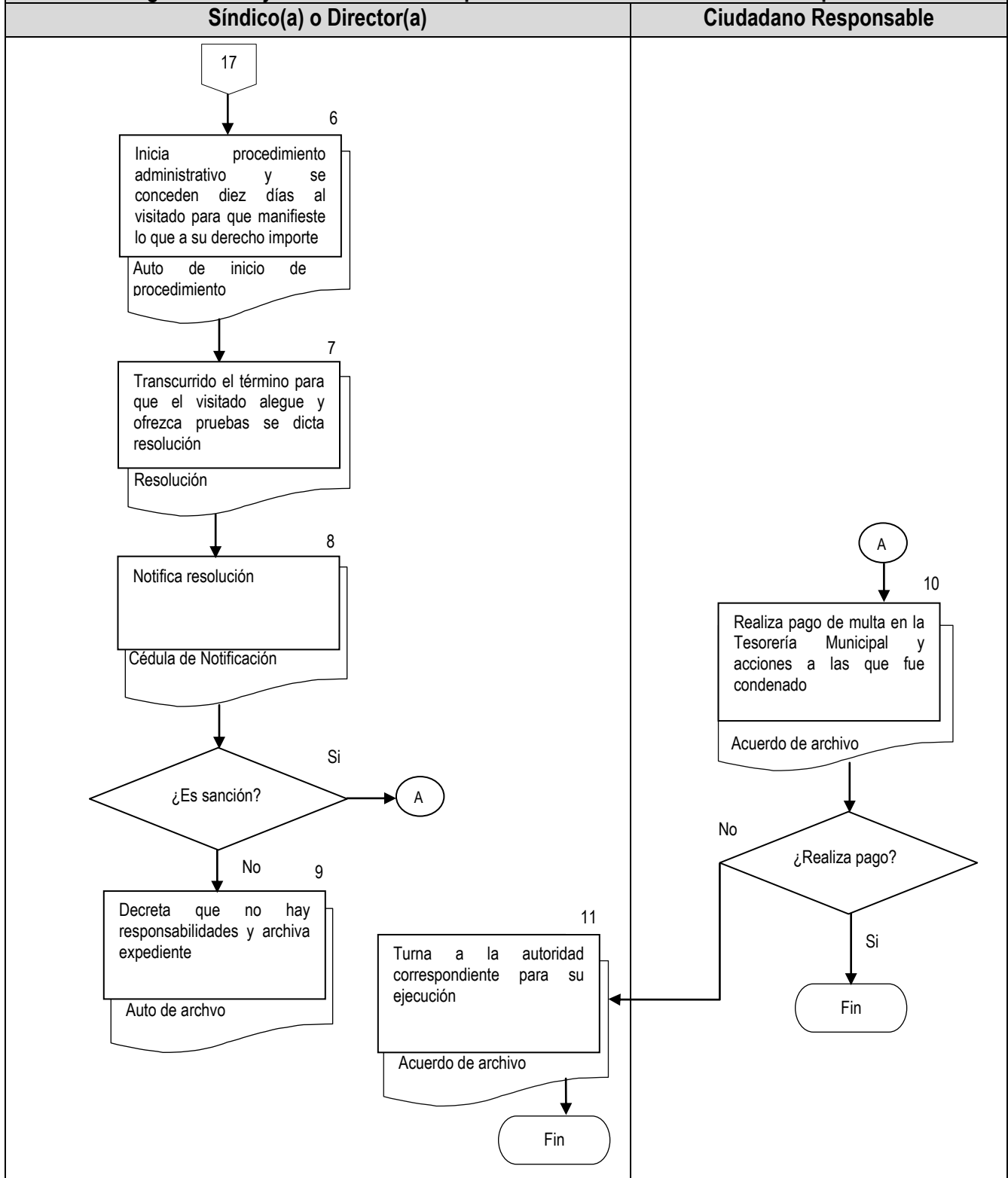



Diagrama de flujo del Procedimiento para llevar a cabo la Verificación e Inspección



	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Registro: MPUE1418/MP/SM02/DMCAC064
		Fecha de elaboración: 29/10/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de Revisión: 01

VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Acuerdo: Resultado final de un procedimiento de mediación o conciliación, que representa un desenlace satisfactorio para ambas partes.

Conciliado: Persona física o moral que solicita el servicio de conciliación.

Conciliador: Persona capacitada en técnicas de conciliación para facilitar la comunicación entre las partes que intervienen en una controversia, y que sugiere a éstas opciones de solución al conflicto.

Convenio: Acuerdo elaborado por un mediador o conciliador y plasmado por escrito, debidamente suscrito por las partes.

Dirección: La Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal de la Sindicatura del Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

Mediación: Procedimiento en el que uno o más mediadores intervienen en una controversia entre partes determinadas, facilitando la comunicación entre ellas con el objeto de que generen opciones de solución al conflicto, y alcanzar un acuerdo/convenio aceptable para ambos.

Mediado: Persona física o moral que solicita la prestación del servicio de mediación.

Mediador: Persona capacitada en técnicas de mediación para facilitar la comunicación entre las partes que intervienen en una controversia, para que puedan generar opciones de solución al conflicto.