



Puebla

CIUDAD INCLUYENTE

2018 ■ 2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA DIRECCIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE CONDOMINAL**

NOVIEMBRE 2019


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE CONDOMINAL

Clave: MPC11821/MP/SM/DMCAC064-A


AUTORIZACIONES:

<p>Gonzálo Castillo Pérez</p>  <p>Síndico Municipal</p>	<p>Daniela Fernanda Galindo Dorantes</p>  <p>Directora de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal</p>	<p>Isaías Enrique Barranco Valencia</p>  <p>Jefe de Departamento de Conciliación</p>
<p>José Agustín Carrillo Mirón</p>  <p>Jefe de Departamento de Verificación e Inspección</p>	<p>Juan Manuel Flores López</p>  <p>Jefe de Departamento de Arbitraje Condominal</p>	<p>Mario David Riveroll Vázquez</p>  <p>Contralor Municipal</p>

Actualizado el cinco de noviembre de dos mil diecinueve, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 12, primer párrafo, fracción XXXVII, 17 primer párrafo fracción I, 27 primer párrafo fracción XI, 30 primer párrafo fracción VI del Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal; así como los artículos 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	Clave: MPCI1821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02

I	Introducción	4
II	Presentación de los Procedimientos	6
III	Departamento de Mediación	7
	Procedimiento para llevar a cabo las audiencias de mediación	8
IV	Departamento de Conciliación	11
	Procedimiento para llevar a cabo las audiencias de conciliación	11
V	Departamento de Arbitraje	15
	Procedimiento de Arbitraje	15
VI	Departamento de Verificación e Inspección	18
	Procedimiento de Verificación e Inspección	18
VII	Glosario de Términos	27

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPCI1821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02

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 valor de este Manual, como herramienta de trabajo, radica en la información contenida en él, por lo tanto el mantenerlo actualizado permite que cumpla con su objetivo, atendiendo dicha actualización a:

- La Estructura Orgánica registrada por la Contraloría Municipal;
- El Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal; y
- Métodos de trabajo de las Unidades Administrativas.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.


“Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual al género masculino, lo es también para el género femenino cuando de su texto y el contexto no se establezca que es para uno y otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar y sus modificaciones cada vez que la normativa aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforma,

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPCI1821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02

signifiquen cambios en su estructura orgánica, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por lo que el alcance de registro de los instrumentos normativos que emiten las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento, por parte de la Contraloría Municipal, tiene como único objeto llevar un control institucional sobre dichos documentos.

No se omite señalar que las observaciones y/o modificaciones que se realizaron por parte de la Contraloría Municipal, no eximen a esta Unidad Administrativa de realizar las atribuciones de auditoría, evaluación, inspección, fiscalización, revisión, verificación y las demás establecidas en la Ley Orgánica Municipal y en su Reglamento Interior en el momento que así lo determine”.

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPCI1821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE CONDOMINAL

DEPARTAMENTO DE MEDIACIÓN

1. Procedimiento para llevar a cabo las audiencias de Mediación.

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN


2. Procedimiento para llevar a cabo las audiencias de 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	Clave: MPCI1821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02


III. DEPARTAMENTO DE MEDIACIÓN

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para llevar a cabo las audiencias de 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 fracción I. Código Reglamentario para el Municipio de Puebla artículo 147 fracciones I, II y III.
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. 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 llegar a un acuerdo se redactará convenio por escrito el cual deberá ser firmado por las partes y el mediador. 4. En su caso, se elaborará escrito para efectos de presentar el convenio redactado a la autoridad competente con el objetivo de solicitar la homologación del mismo. 5. 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 convenio.
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	Clave: MPCI1821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Procedimiento para llevar a cabo las audiencias de Mediación.

Responsable	No.	Actividad	Formato Documento	Tantos
Jefe de Departamento o Mediador	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 Carta de Aceptación del Procedimiento de Mediación FORM.1455-A/SM1821/1018	1 Original
Jefe de Departamento o Mediador	2	Verifica que el asunto sea mediable, de ser así: se agenda cita y se genera invitación, en caso contrario se canaliza a la instancia competente.	Invitación / Oficio de canalización	Original y copias, dependiendo del número de personas invitadas
Jefe de Departamento o Mediador	3	Espera tiempo de tolerancia para la audiencia de mediación. <ul style="list-style-type: none"> Si se presentan las partes continúa en la actividad No. 6 en caso contrario, pasa a la actividad no. 5, en la que se da por terminado el procedimiento de mediación. 	N/A	N/A

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPCI1821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02

Jefe de Departamento o Mediador	4	El usuario determina si es su voluntad continuar con el procedimiento. <ul style="list-style-type: none"> Si se reagenda nueva cita regresa a la actividad no. 3. 	N/A	N/A
Jefe de Departamento o Mediador	5	Redacta la Constancia de no asistencia y se tiene por agotada la audiencia, terminando Procedimiento.	Constancia de no Asistencia	1 Original y Copia
Jefe de Departamento o Mediador	6	Realiza la mediación con la comparecencia de las partes. <ul style="list-style-type: none"> Si las partes llegan a acuerdo continúa en la actividad no. 8, en caso contrario pasa a la actividad no. 7 	N/A	N/A
Jefe de Departamento o Mediador	7	Redacta constancia de no acuerdo y termina procedimiento, dejando a salvo los derechos del usuario.	Constancia de no acuerdo	1 Original y Copia
Jefe de Departamento o Mediador	8	Se elabora convenio de Mediación, se presenta para homologación a la autoridad competente, se da seguimiento al cumplimiento y termina procedimiento.	Convenio de Mediación	1 Original y copia para las partes.


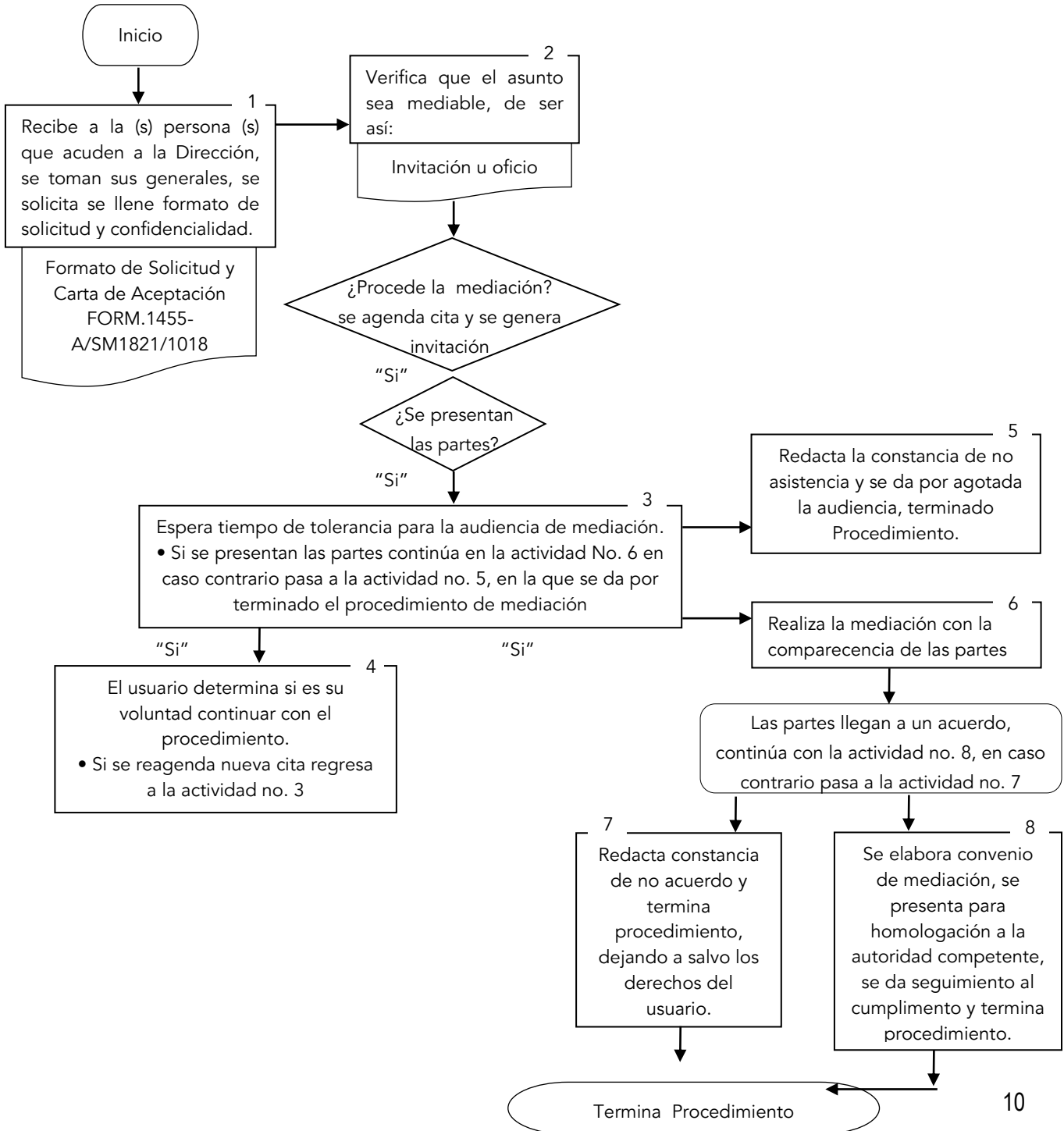

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPC11821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02


Diagrama de flujo del Procedimiento para llevar a cabo la audiencia de Mediación
Jefe(a) de Departamento o Mediador



	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPCI1821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02


IV. DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para llevar a cabo las audiencias de 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.
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. Código Reglamentario del Municipio de Puebla artículo 147 fracciones I, II y III.
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. 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 llegar a un acuerdo se redactará convenio por escrito el cual deberá ser firmado por las partes y el mediador. 4. En su caso, se elaborará escrito para efectos de presentar el convenio redactado a la autoridad competente con el objetivo de solicitar la homologación del mismo. 5. 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 convenio.
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	Clave: MPCI1821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Procedimiento para llevar a cabo las audiencias de Conciliación.

Responsable	No.	Actividad	Formato Documento	Tantos
Coordinador Especializado	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 Carta Aceptación del Procedimiento de Conciliación FORM.1456-A/SM1821/1018	1 Original
Jefe(a) de Departamento o Conciliador	2	Verifica que el asunto sea conciliable, de ser así: se agenda cita y se genera formato de invitación, en caso contrario se canaliza a la Autoridad correspondiente.	Invitación / Oficio de canalización	Original y copias, dependiendo del número de personas invitadas
Coordinador Especializado	3	<p>Espera tiempo de tolerancia para la audiencia de conciliación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si se presentan las partes continúa en la actividad No. 6 en caso contrario, pasa a la actividad no. 5 en la que se da por terminado el procedimiento de conciliación. 	N/A	N/A

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPCI1821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02

Usuario	4	El usuario determina si quiere continuar con el procedimiento. <ul style="list-style-type: none"> Si se reagenda nueva cita regresa a la actividad no. 3. 	N/A	N/A
Jefe(a) de Departamento o Conciliador	5	Redacta la Constancia de no asistencia y se da por agotada la conciliación y se da por terminado el procedimiento.	Constancia de no Asistencia	1 Original y Copia
Jefe(a) de Departamento o Conciliador	6	Realiza la conciliación con la comparecencia de las partes.	N/A	N/A
Jefe(a) de Departamento o Conciliador		<ul style="list-style-type: none"> Si las partes llegan a un acuerdo continúa en la actividad no. 8, en caso contrario pasa a la actividad no. 7 	N/A	N/A
Jefe(a) de Departamento o Conciliador	7	Elabora constancia de no acuerdo y da por agotada la conciliación, dejando a salvo los derechos del usuario.	Constancia de no acuerdo	1 Original y Copia
Jefe(a) de Departamento o Conciliador	8	Se elabora convenio de Conciliación, se presenta para homologación a la autoridad competente, se da seguimiento al cumplimiento y termina procedimiento.	Convenio Conciliación Escrito para su homologación	1 Original y copia para las partes.


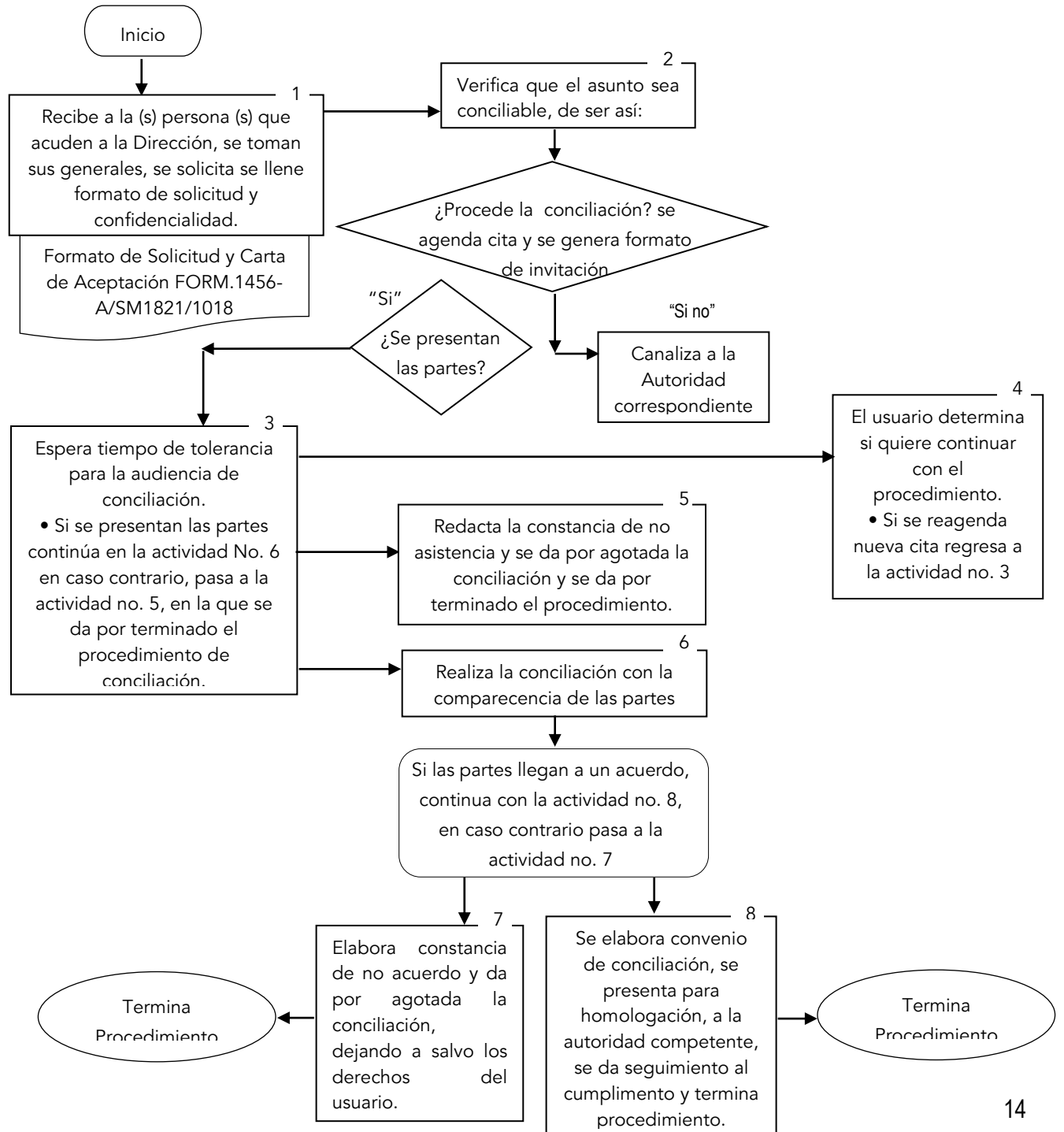

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPC11821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración:08/09/2016
		Fecha de actualización:05/11/2019
		Número de Revisión: 02


Diagrama de flujo del Procedimiento para llevar a cabo la Conciliación		
Coordinador Especializado	Jefe(a) de Departamento o Conciliador	Usuario



	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominial	Clave: MPCI1821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02

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 establecen los artículos 55 de la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado de Puebla, 5, 35 y 41 del Reglamento para el Municipio de Puebla de la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado. 2. El procedimiento será limitado a regímenes de propiedad en condominio en el Municipio de Puebla.
Tiempo Promedio de Gestión:	120 días hábiles.

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPC11821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración:08/09/2016
		Fecha de actualización:05/11/2019
		Número de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Procedimiento de Arbitraje				
Responsable	No.	Actividad	Formato 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 y anexos	1 Original y 1 copia para traslado por cada demandado
Jefe(a) de Departamento	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
Jefe(a) de Departamento	3	Celebra audiencia en la fecha especificada en el acuerdo antes mencionado en la que el demandado puede contestar la demanda arbitral, ofrecer pruebas y alegatos.	Constancia de celebración de Audiencia incluyendo contestación, desahogo de pruebas y alegatos.	1 Original
Síndico() 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 pasa a la actividad no. 5 	Laudo	Original y copias en proporción a las partes involucradas
Las Partes	5	Cualquiera de las partes pide la aclaración del laudo, dentro de los 3 días siguientes a su emisión. Termina procedimiento.	Acuerdo de Aclaración de laudo. Y de ser el caso oficio solicitando homologación.	Original y copias en proporción a las partes involucradas


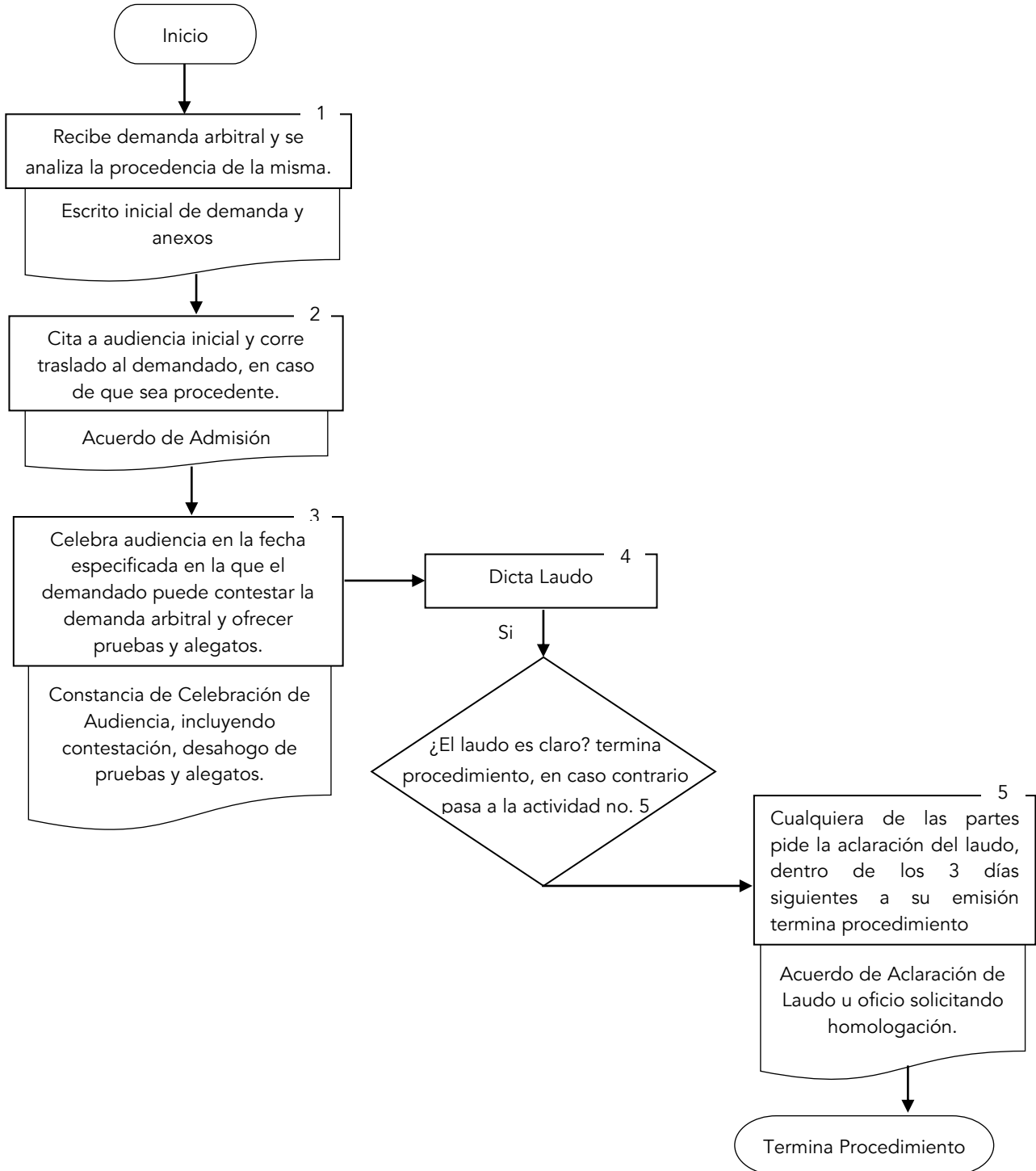

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPC11821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02

Diagrama de flujo del Procedimiento para llevar a cabo el Arbitraje


Director(a) o Jefe(a) de Departamento	Síndico(a) o Director(a)	Las Partes
---------------------------------------	--------------------------	------------




	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPC11821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02

VI. DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN


Nombre del Procedimiento:	Verificación e Inspección.
Objetivo:	Personal de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal, realiza visitas de verificación e inspección 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; 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 106; Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal, artículos 6 fracción V inciso d), 49 fracción XI y XIII 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 ubicados en el Municipio de Puebla.
Tiempo Promedio de Gestión:	120 días hábiles.

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPC11821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración:08/09/2016
		Fecha de actualización:05/11/2019
		Número de Revisión: 02


Descripción del Procedimiento: Para llevar a cabo la Verificación e Inspección.				
Responsable	No.	Actividad	Formato Documento	Tantos
Jefe(a) de Departamento	1	Recibe queja o solicitud de verificación e inspección.	Escrito inicial de queja.	1 Original
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	2	Emite orden de verificación e inspección y la notifica (en el momento de realizar la notificación y/o verificación e inspección, el servidor público, deberá acreditarse como verificador con la identificación proporcionada por el Ayuntamiento de Puebla, así mismo tiene la obligación de solicitar al ciudadano visitado que puede realizar la consulta en el padrón de verificadores que podrá encontrar en la siguiente página http://www.pueblacapital.gob.mx/padron-de-supervisores-y-verificadores .	Orden de visita de verificación e inspección. Instructivo de notificación de orden de visita.	1 Original.
Jefe(a) de Departamento o Coordinador Especializado	3	Realiza verificación y se conceden 5 días al visitado para manifestar lo que a su derecho considere.	Acta de visita de verificación e Inspección	1 Original

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPCI1821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02

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 pasa a la actividad no. 5 	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 o Coordinador Especializado	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 hábiles al visitado para que manifieste lo que a su derecho considere.	Auto de inicio de procedimiento	1 Original y copias en proporción a las partes involucradas
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	7	Notificación del Acuerdo	Cédula de notificación	1 Original y copias en proporción a las partes involucradas
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	8	Se conceden tres días hábiles para formular alegatos	Auto de alegatos	1 Original y copias en proporción a las partes involucradas
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	9	Notificación del acuerdo	Cédula de notificación	1 Original y copias en proporción a las partes involucradas

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominial	Clave: MPCI1821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02

Síndico(a) o Director(a)	10	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 o Coordinador Especializado	11	Notifica resolución.	Cédula de Notificación	1 Original y copias en proporción a las partes involucradas
Director(a) o Jefe(a) de Departamento		<ul style="list-style-type: none"> En caso de sanción continúa en la actividad no. 13, en caso contrario pasa a la actividad no. 12 	Resolución	1 Original y copias en proporción a las partes involucradas
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	12	Decreta que no hay responsabilidades y archiva expediente.	Acuerdo de archivo	1 Original y copias en proporción a las partes involucradas
Usuario	13	<p>Realiza pago de multa en la Tesorería Municipal y acciones a las que fue condenado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si realiza pago y acciones a las que fue condenado termina procedimiento, y continúa a la actividad no. 17 en caso contrario pasa a la actividad no. 14 	Acuerdo de archivo	1 Original y copia

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPCI1821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02

Síndico(a) o Director(a)	14	Se declara ejecutoriada la resolución	Acuerdo de declaración de ejecutoria	1 Original y copia
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	15	Notificación del Acuerdo	Cédula de notificación	1 Original y copias en proporción a las partes involucradas
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	16	Turna a la autoridad correspondiente para su ejecución	Oficios a las autoridades correspondientes	1 Original y copia
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	17	Se declara el archivo	Acuerdo de archivo	1 Original

Nota: En cualquier etapa del procedimiento las partes pueden recurrir las actuaciones de la Autoridad que emite el acto.


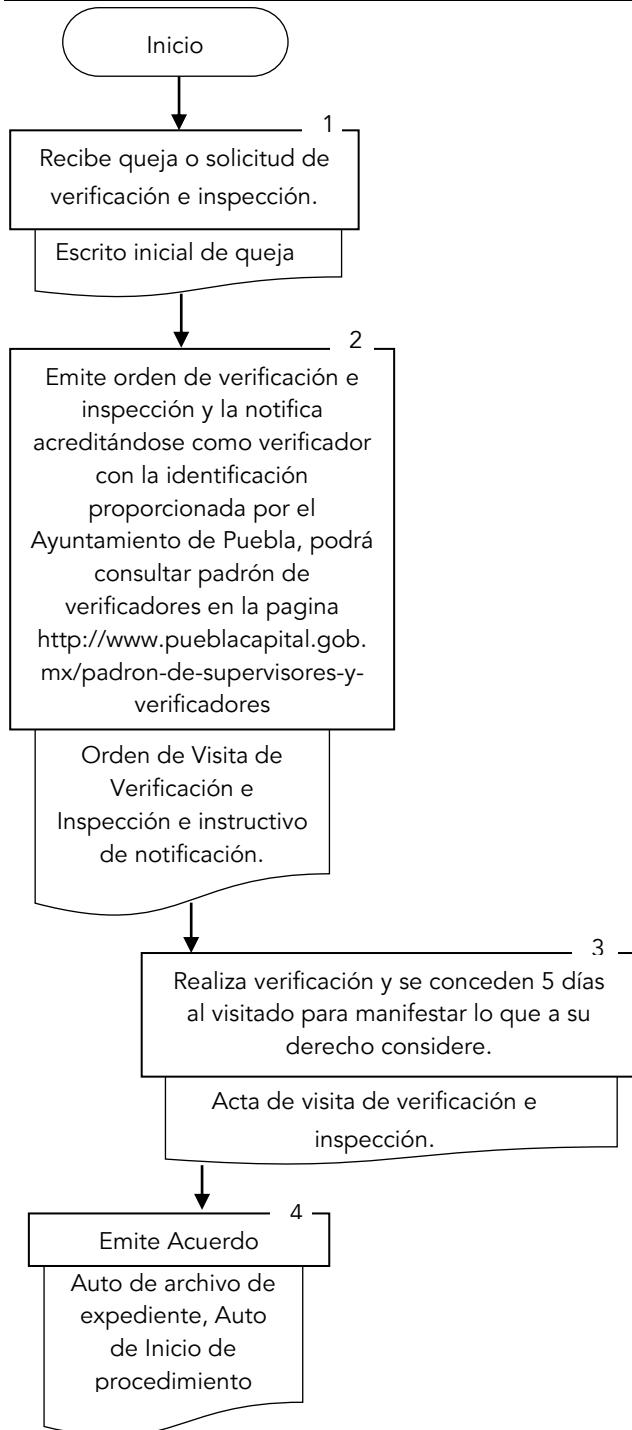
	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominial	Clave: MPC11821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración:08/09/2016
		Fecha de actualización:05/11/2019
		Número de Revisión: 02

Diagrama de flujo del Procedimiento para llevar a cabo la Verificación e Inspección			
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	Coordinador Especializado	Síndico(a) Director(a)	o Usuario




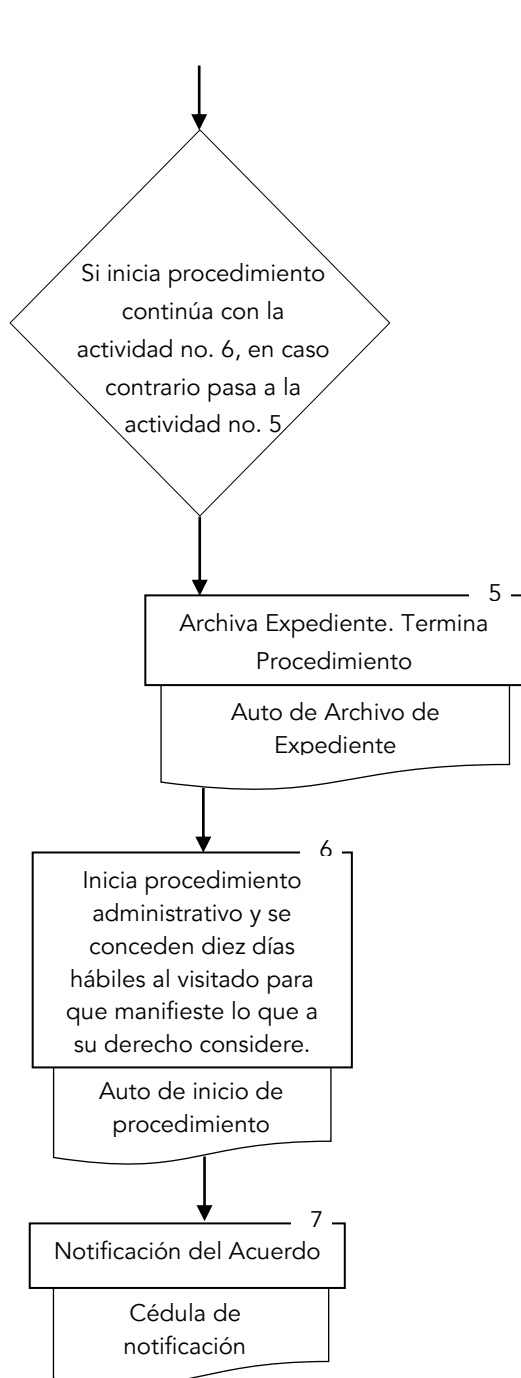
	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominial	Clave: MPC11821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración:08/09/2016
		Fecha de actualización:05/11/2019
		Número de Revisión: 02

Diagrama de flujo del Procedimiento para llevar a cabo la Verificación e Inspección			
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	Coordinador(a) Especializado	Síndico(a) Director(a)	Usuario




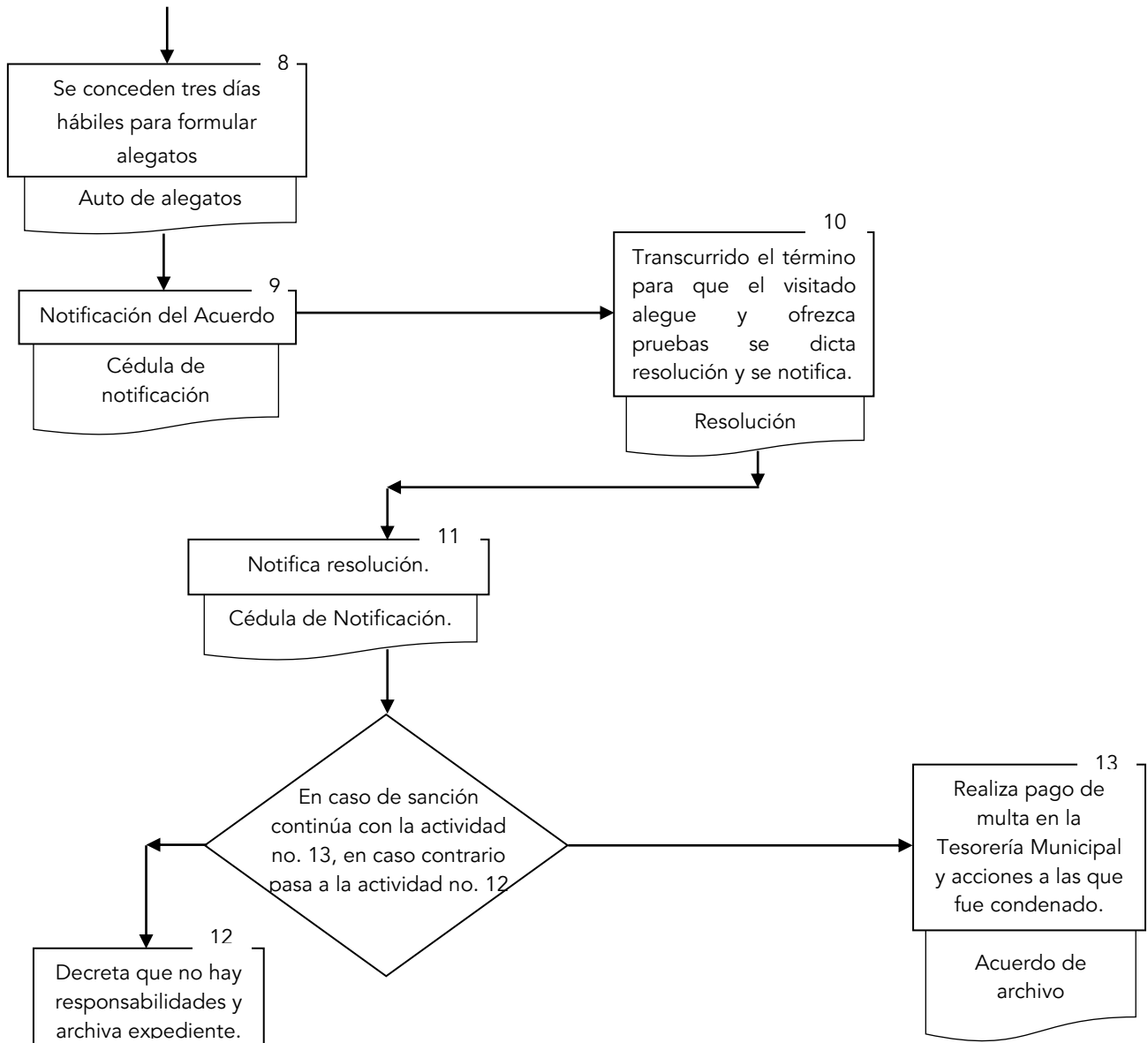

	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPC11821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración:08/09/2016
		Fecha de actualización:05/11/2019
		Número de Revisión: 02

Diagrama de Flujo del Procedimiento para 8 a cabo la Verificación e Inspección			
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	Coordinador Especializado	Síndico(a) o Director(a)	Usuario

7



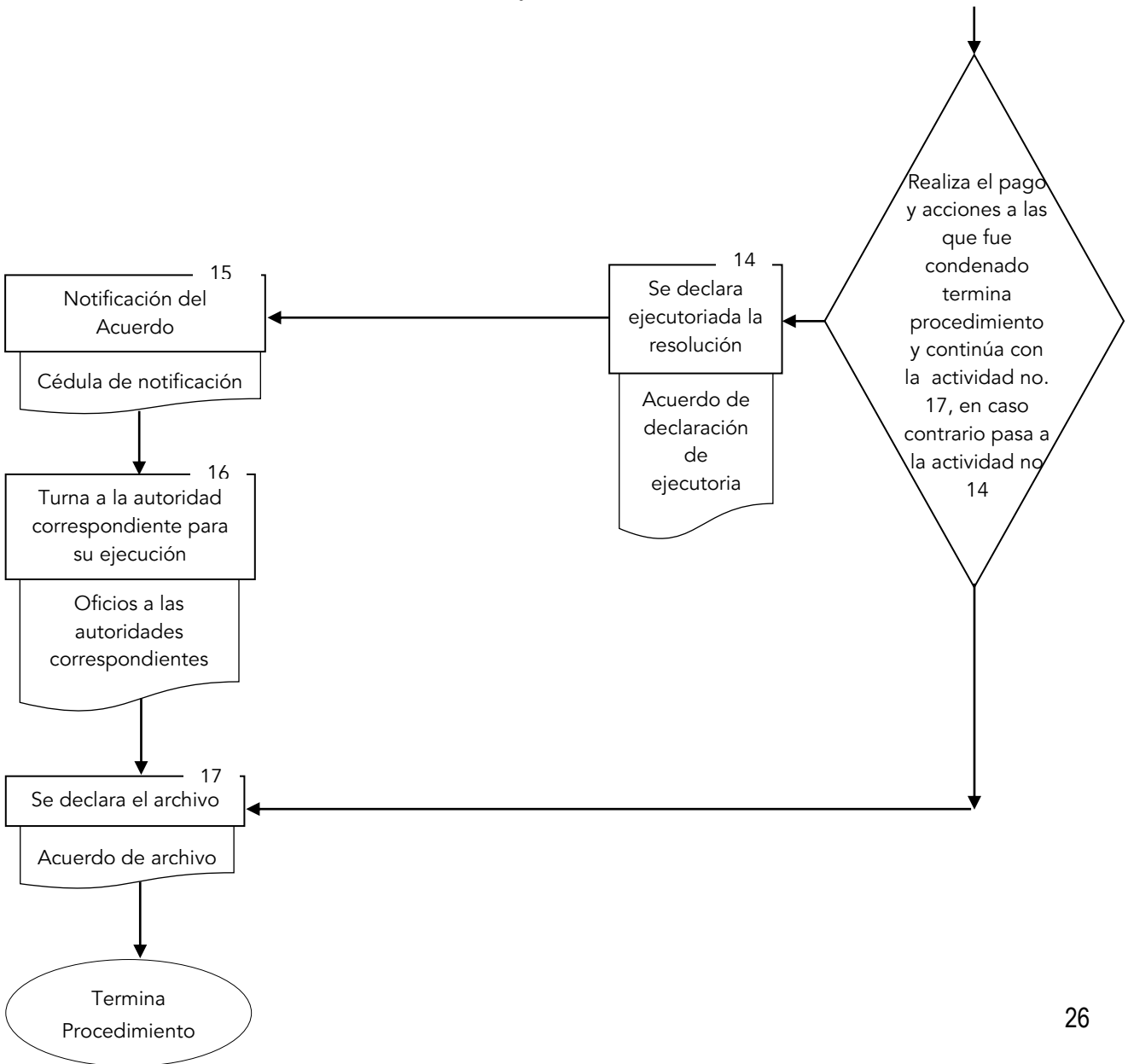
	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPC11821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 05/11/2019
		Número de Revisión: 02


Acuerdo de archivo



Diagrama de flujo del Procedimiento para llevar a cabo la Verificación e Inspección			
Director(a) o Jefe(a) de Departamento	Coordinador Especializado	Síndico(a) o Director(a)	Usuario

13



	Manual de Procedimientos de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	Clave: MPC11821/MP/SM/DMCAC064-A
		Fecha de elaboración:08/09/2016
		Fecha de actualización:05/11/2019
		Número de Revisión: 02

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: Tercero capacitado en técnicas de resolución de conflictos de forma pacífica, extraño al conflicto que sirve de puente de comunicación entre las partes para así lograr a un acuerdo satisfactorio.