



AYUNTAMIENTO DE PUEBLA

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

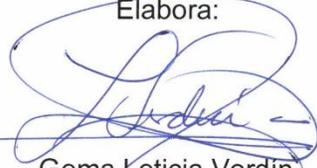
Marzo 2024



**AYUNTAMIENTO
DE PUEBLA**

**Sindicatura
Municipal**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal

Registro: PCCR2124/RMO/SM/DMCAC/009-B/27032024		
<p>Autoriza:</p>  <p>Alejandra Escandón Torres Síndica Municipal</p>	<p>Elabora:</p>  <p>Gema Leticia Verdín Aparicio 1 Directora de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal</p>	<p>Valida:</p>  <p>Óscar Herrera Varela Jefe de Departamento de Mediación y Conciliación</p>
<p>Elabora:</p>  <p>Jessica Paredes Campos Jefa de Departamento de Arbitraje</p>	<p>Autoriza:</p>  <p>José Miguel Lara Osorio Jefe de Departamento de Verificación e Inspección</p>	<p>Autoriza:</p>  <p>Rubén Ezequiel Islas Contreras Contralor Municipal</p>

Se expide el presente Manual de Organización, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los veintisiete días del mes de marzo de dos mil veinticuatro, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 11 fracción XIX del Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla; y 11 fracción VIII del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.



**Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje
Condominal**

Índice

Página

I.	Introducción	3
II.	Marco Jurídico-Administrativo	4
III.	Misión y Visión	6
IV.	Estructura Orgánica	7
V.	Organigrama General	8
VI.	De la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	9
VII.	Del Departamento de Mediación y Conciliación	16
VIII.	Del Departamento de Arbitraje	21
IX.	Del Departamento de Verificación e Inspección	24
X.	Directorio	29



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal, tiene como objetivo, ser el medio de comunicación por medio del cual se dé a conocer de manera clara y precisa, tanto a los ciudadanos en general como a los integrantes de la administración pública, las características, funciones, lineamientos y forma de operación de la Dirección, a efecto de poder así entender la naturaleza y campo de acción de la misma para poder sacar el mayor provecho posible de dicha unidad administrativa.

La Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal, es una unidad administrativa de la Sindicatura Municipal y del Ayuntamiento de Puebla, que tiene tres funciones primordiales, la primera será la de prestar de manera gratuita a los ciudadanos, servicios de resolución de conflictos (mediación y conciliación); la segunda es la de verificar el debido cumplimiento que se dé a lo establecido por la Ley que regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado de Puebla y a su reglamento, en caso de infracciones a las mismas imponer multas contra los responsables y la tercera es la de llevar a cabo procedimientos de arbitraje en materia condominal de acuerdo a lo establecido por la Ley que regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado de Puebla y a su reglamento municipal.

La creación de este Manual obedece a la necesidad de establecer de forma puntual los objetivos, estructura orgánica, niveles jerárquicos y funciones de cada uno de los integrantes de esta Dirección.

El presente manual contiene el marco jurídico-administrativo, en el que se detalla cuáles son los ordenamientos jurídicos vigentes en los que se sustenta el organismo. La finalidad del manual será entonces, la de proporcionar información sobre el marco jurídico-administrativo, objetivos, estructura orgánica, atribuciones, organización y funciones de la Dirección, por lo que deberá ser un instrumento de apoyo administrativo, sirviendo como referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas por la Sindicatura Municipal.

Asimismo, 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.

El contenido técnico del presente Manual 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 normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por lo que el alcance del registro que emite la Contraloría Municipal, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

II. MARCO JURÍDICO – ADMINISTRATIVO VIGENTE

Federal

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**
Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.
- **Ley General de Responsabilidades Administrativas**
Diario Oficial de la Federación 22 de noviembre de 2021.
- **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública**
Diario Oficial de la Federación, 4 de mayo de 2015.
- **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados**
Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017.
- **Ley Federal del Trabajo**
Diario Oficial de la Federación, 1 de abril de 1970.

Estatal

- **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla**
Periódico Oficial del Estado de Puebla, 2 de octubre de 1917.
- **Código de Procedimientos Civiles para el Estado Libre y Soberano de Puebla**
Periódico Oficial del Estado de Puebla, 9 de agosto de 2004.
- **Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado de Puebla**
Periódico Oficial del Estado de Puebla, 10 de agosto de 2011.
- **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla**
Periódico Oficial del Estado, 04 de mayo del 2016.
- **Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla**
Periódico Oficial del Estado, 26 de julio de 2017.

Municipal

- **Ley Orgánica Municipal**
Periódico Oficial del Estado de Puebla, 23 de marzo de 2011.
- **Reglamento para el Municipio de Puebla de la Ley que regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado de Puebla**
Periódico Oficial del Estado de Puebla, 8 de junio de 2012.



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

- **Código de Ética del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla**
Periódico Oficial del Estado, 7 de diciembre de 2021
- **Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla**
Periódico Oficial del Estado el 31 de diciembre de 2021.



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

III. MISIÓN Y VISIÓN

Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	
Misión:	Promueve con honestidad el respeto a los derechos humanos y los garantiza en los procesos de justicia cívica y recursos administrativos, implementa tecnologías de información y participación ciudadana que mejoran la calidad de los servicios y brinda certeza jurídica a las y los ciudadanos del municipio de Puebla.
Visión	Ser una Dependencia honesta e innovadora que propicia la armonización de los derechos humanos, la participación ciudadana y la justicia cívica, que garantiza la seguridad jurídica en sus procesos y aplica tecnologías de la información, alcanzando estándares óptimos de calidad en sus servicios de acceso a la justicia cívica y administrativa, en beneficio de las y los ciudadanos del municipio de Puebla.



**Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje
Condominal**

IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Nivel	Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal	No. de Plazas	
		B	C
	Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal		
VII	Director/a de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal		1
XI	Coordinador/a Especializado/a	1	
X	Analista Consultivo/a A	1	
XIV	Analista A		2
	Departamento de Mediación y Conciliación		
X	Jefe/a de Departamento de Mediación y Conciliación		1
XI	Coordinador/a Técnica/a	1	
	Departamento de Arbitraje		
IX	Jefe/a de Departamento de Arbitraje		1
	Departamento de Verificación e Inspección		
IX	Jefe/a de Departamento de Verificación e Inspección		1
XV	Analista B		1

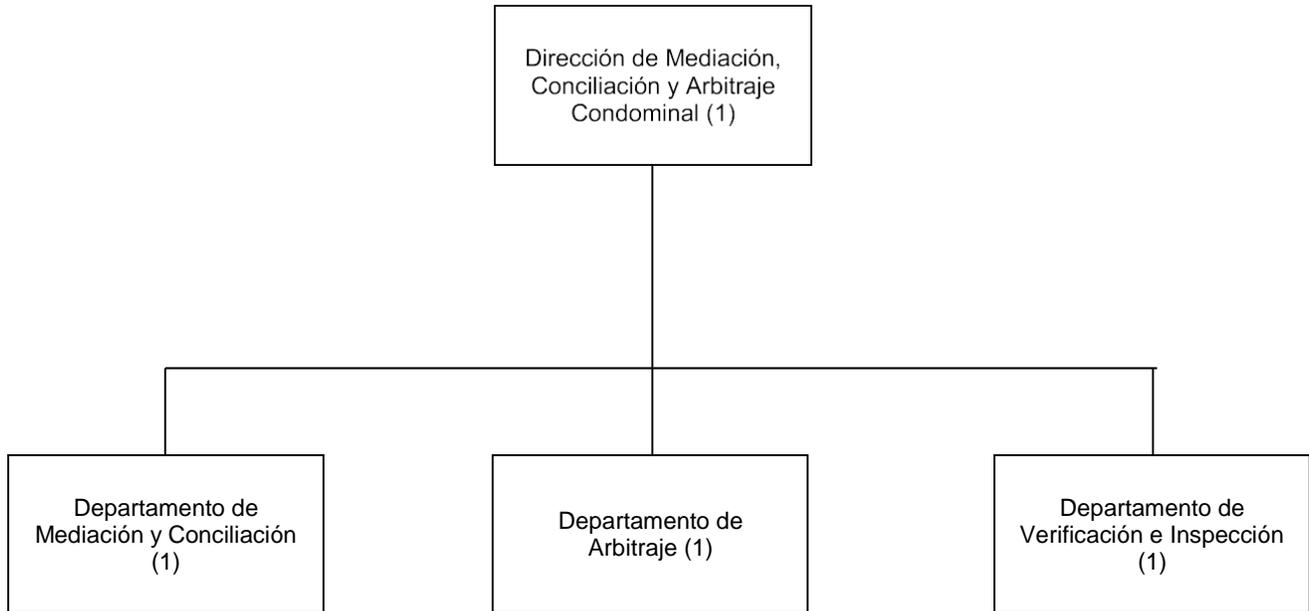
B: personal de base

C: personal de confianza



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

V. ORGANIGRAMA GENERAL

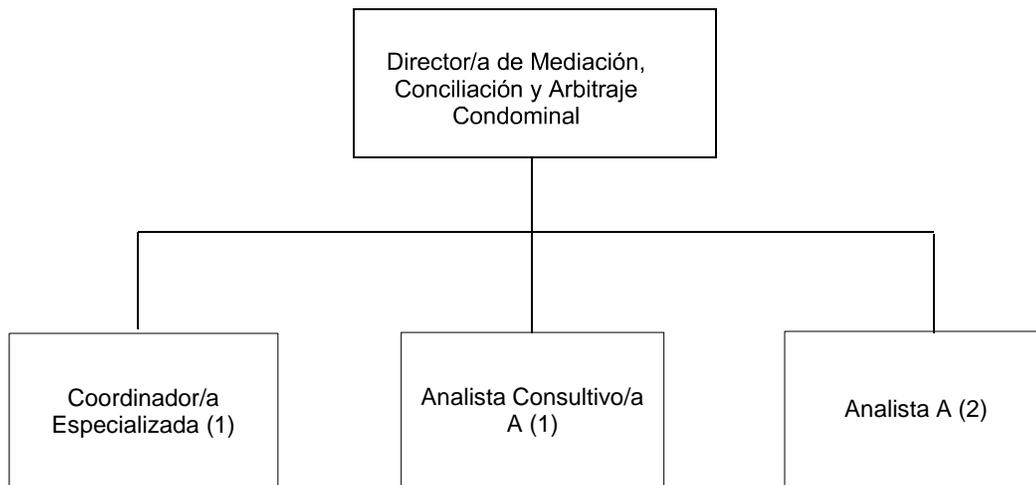




Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

VI. DE LA DIRECCIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE CONDOMINAL

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE CONDOMINAL



OBJETIVO GENERAL

Impulsar en el marco institucional el desarrollo armónico y eficiente de la Dirección; así como organizar, evaluar, controlar y dirigir al personal adscrito para dar un servicio de calidad que cumpla los fines base de la creación de la Dirección.



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE LA DIRECCIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE CONDOMINAL

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Nombre del Puesto:	Director/a de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal (1).		
Nombre de la Dependencia o Entidad:	Sindicatura Municipal.		
Área de adscripción:	Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal.		
A quién reporta:	Persona Titular de la Sindicatura Municipal.		
A quién supervisa:	Puesto:	Personas:	
	Coordinador/a Especializado/a	1	
	Analista Consultivo/a A	1	
	Analista A	2	
	Jefe/a de Departamento de Mediación y Conciliación	1	
	Jefe/a de Departamento de Arbitraje	1	
	Jefe/a de Departamento de Verificación e Inspección	1	
Especificaciones del Puesto			
Nivel de escolaridad:	Licenciatura preferentemente en ciencias sociales o carrera técnica o pasante o carrera a fin.	Años de experiencia:	3
Conocimientos:	Derecho, conocimiento en diversas ramas como administración pública, análisis, dirección de personal, medios alternativos de solución de conflictos, negociación y arbitraje, así como interacción con la ciudadanía.		
Competencias y Habilidades			
Laborales y técnicas		Conductuales	
1	Toma de decisiones	1	Liderazgo
2	Solución de problemas	2	Integridad
3	Conocimientos en mediación	3	Honestidad
4	Responsabilidad	4	Respeto
5	Comunicación	5	Solidaridad
6	Trabajo en equipo	6	Facilidad de palabra



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

Descripción específica de funciones	
1	Atender a la ciudadanía, en los casos de solicitud de una mediación o conciliación.
2	Establecer las funciones y programar actividades del personal de la Dirección.
3	Dirigir el funcionamiento de las Unidades Administrativas a su cargo, vigilando que se cumpla con los objetivos establecidos.
4	Proponer a la persona Titular de la Sindicatura, los proyectos de mejora en el servicio de atención ciudadana.
5	Coadyuvar al cumplimiento de los objetivos establecidos en la Dirección.
6	Programar las actividades en materia de mediación, conciliación, verificación e inspección y arbitraje condominal en colaboración con el personal de la Dirección.
7	Brindar apoyo en los procesos de mediación y conciliación, cuando algún Mediador o Conciliador lo solicite; ya sea de supervisión, mediación, intervención, co-mediación, remediación o reconciliación.
8	Ser el principal promotor de la mediación y la conciliación dentro de la misma Dirección.
9	Estar actualizado/a en materia de medios alternativos de solución de conflictos.
10	Mantener informado al personal a su cargo con respecto a disposiciones administrativas.
11	Fomentar la participación del personal en cursos y actividades de actualización, con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía en temas de mediación y conciliación.
12	Supervisar que el personal a su cargo cumpla con lo establecido de acuerdo al reglamento de la Dependencia.
13	Representar a la Dirección en el ejercicio de sus facultades.
14	Firmar y dar fe del contenido de los convenios celebrados ante los mediadores y conciliadores de la Dirección.
15	Realizar los informes mensuales dirigidos a la persona Titular de la Sindicatura sobre los asuntos y actividades de la Dirección.
16	Rendir los informes que le sean solicitados por las dependencias y entidades, en el ámbito y ejercicio de sus atribuciones.
17	Excusar a los mediadores y conciliadores de conocer de los asuntos en los que tengan algún impedimento o interés por parte de ellos.
18	Ejecutar los acuerdos de la Sindicatura Municipal, en relación con las funciones de la Dirección.
19	Apoyar a la persona Titular de la Sindicatura para substanciar los procedimientos de arbitraje y verificación e inspección, presentándole los proyectos respectivos, para su análisis aprobación y posterior ejecución.
20	Emitir acuerdos que instruyan a los verificadores, la realización de inspecciones necesarias, que se deriven de las solicitudes requeridas por el administrador, condómino o cualquier poseedor en términos de la Ley Condominal y su Reglamento.
21	Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Nombre del Puesto:	Coordinador/a Especializada /a (1).		
Nombre de la Dependencia o Entidad:	Sindicatura Municipal.		
Área de adscripción:	Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal.		
A quién reporta:	Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal.		
A quién supervisa:	Puesto:	Personas:	
	No aplica.	0	
Especificaciones del Puesto			
Nivel de escolaridad:	Licenciatura o pasante preferentemente en áreas de ciencias sociales y humanidades, económico administrativas o afines.	Años de experiencia:	1
Conocimientos:	En solución de conflictos, mediación, conciliación, análisis y manejo de información, marco jurídico municipal estatal y federal y programas computacionales.		
Competencias y Habilidades			
Laborales y técnicas		Conductuales	
1	Capacidad de análisis	1	Manejo responsable de la información
2	Solución de problemas	2	Honestidad
3	Responsabilidad	3	Respeto
4	Trabajo en equipo	4	Manejo de Conflictos
Descripción específica de funciones			
1	Llevar el control y actualización del padrón de Comités de los fraccionamientos.		
2	Asegurarse de que todas las solicitudes estén respaldadas con la documentación correspondiente.		
3	Proporcionar información a la ciudadanía en relación a los requisitos y documentos para los procedimientos propios de la Dirección.		
4	Integrar, controlar y actualizar los expedientes de la Dirección.		
5	Archivar y resguardar los expedientes de la Dirección.		
6	Llevar la agenda de la persona Titular de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal.		



**Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje
Condominal**

7	Recibir las llamadas y tomar los mensajes cuando su jefe directo no se encuentre disponible.
8	Desarrollar todas aquellas funciones inherentes a su puesto, así como las que le indique la persona Titular de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal.
9	Llevar a cabo las actividades expresamente encomendadas por la persona Titular.
10	Redactar los oficios, memorándums y circulares, cuando su persona Titular así se lo instruya.
11	Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



**Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje
Condominal**

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Nombre del Puesto:	Analista Consultivo A (1).		
Nombre de la Dependencia o Entidad:	Sindicatura Municipal.		
Área de adscripción:	Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal.		
A quién reporta:	Director/a de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal.		
A quién supervisa:	Puesto:		Personas:
	No aplica.		0
Especificaciones del Puesto			
Nivel de escolaridad:	Licenciatura o pasante preferentemente en áreas de ciencias sociales y humanidades, ingeniería, económico administrativas o a fines.	Años de experiencia:	1
Conocimientos:	Derecho, con conocimiento en análisis y manejo de información, administración pública en general, aplicación de procesos administrativos, control documental e integración de expedientes, manejo de paquetería e internet.		
Competencias y Habilidades			
Laborales y técnicas		Conductuales	
1	Capacidad de análisis	1	Honestidad
2	Solución de problemas	2	Respeto
3	Responsabilidad	3	Manejo responsable de la información
4	Trabajo en equipo	4	Facilidad de palabra
Descripción específica de funciones			
1	Proporcionar información a la ciudadanía en relación con los requisitos y documentos para los procedimientos propios de la Dirección.		
2	Dar asesoría respecto de los servicios que proporciona el Departamento de Mediación y Conciliación Condominal.		
3	Asegurarse de que todas las solicitudes estén respaldadas con la documentación correspondiente.		
4	Apoyar en la integración, control y actualización de los expedientes del Departamento de Mediación y Conciliación Condominal.		



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

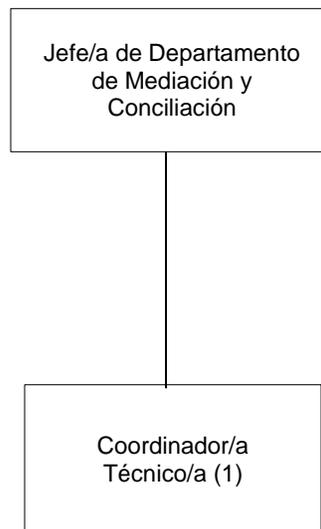
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Nombre del Puesto:	Analista A (2)		
Nombre de la Dependencia o Entidad:	Sindicatura Municipal.		
Área de adscripción:	Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal.		
A quién reporta:	Jefe/a de Departamento de Mediación y Conciliación Condominal.		
A quién supervisa:	Puesto:	Personas:	
	No aplica		0
Especificaciones del Puesto			
Nivel de escolaridad:	Licenciatura o pasante preferentemente en áreas de ciencias sociales y humanidades, económico administrativas o afines.	Años de experiencia:	1
Conocimientos:	Derecho, medios alternativos de solución de controversias, arbitraje, con conocimiento en análisis y manejo de información, administración pública en general, aplicación de procesos administrativos, control documental e integración de expedientes, manejo de paquetería e internet.		
Competencias y Habilidades			
Laborales y técnicas		Conductuales	
1	Toma de decisiones	1	Honestidad
2	Solución de problemas	2	Facilidad de palabra
3	Asertividad	3	Trabajo en equipo
4	Manejo de conflictos		
Descripción específica de funciones			
1	Tener coordinación con la persona Titular del Departamento de Mediación y Conciliación, a efecto de hacerse llegar de medios probatorios que permitan a la persona Titular de la Sindicatura Municipal o a la persona Titular de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal, emitir un laudo que ponga fin al procedimiento arbitral.		
2	Actualizarse permanentemente en la teoría y técnicas de los métodos alternativos para la solución de conflictos.		
3	Cumplir con las etapas del procedimiento arbitral, realizando los proyectos de acuerdos respectivos.		
4	Redactar los oficios, memorándums y circulares, cuando la persona Titular del Departamento de Arbitraje Condominal así se lo instruya.		
5	Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.		



**Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje
Condominal**

VII. DEL DEPARTAMENTO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN



OBJETIVO GENERAL

Conocer, tramitar y resolver los asuntos en los que resulte procedente realizar mediaciones, conciliaciones y/o negociaciones lo anterior en beneficio de los habitantes del Municipio de Puebla en el ámbito condominal y vecinal.



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL DEPARTAMENTO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Nombre del Puesto:	Jefe/a de Departamento de Mediación y Conciliación B (1).		
Nombre de la Dependencia o Entidad:	Sindicatura Municipal.		
Área de adscripción:	Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal.		
A quién reporta:	Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal.		
A quién supervisa:	Coordinador/a Técnico/a		1
Especificaciones del Puesto			
Nivel de escolaridad:	Licenciatura preferentemente en áreas de ciencias sociales y humanidades, económico administrativas o afines.	Años de experiencia:	3
Conocimientos:	Conocimiento en diversas ramas como administración pública, análisis, dirección de personal, medios alternativos de solución de conflictos, negociación y arbitraje.		
Competencias y Habilidades			
Laborales y técnicas		Conductuales	
1	Toma de decisiones	1	Manejo responsable de la información
2	Solución de problemas	2	Facilidad de palabra
3	Asertividad	3	Trabajo en equipo
Descripción específica de funciones			
1	Brindar asesoría a la ciudadanía en materia de mediación y conciliación.		
2	Emitir las invitaciones a mediación y/o conciliación según sea el caso, dentro de un plazo razonable, en beneficio de la ciudadanía.		
3	Estar actualizado/a permanentemente en la teoría y técnicas de los métodos alternativos para la solución de conflictos.		
4	Mantener la imparcialidad hacia las partes involucradas en el conflicto.		
5	Realizar y dirigir las reuniones de mediación y conciliación, según sea el caso.		
6	Coadyuvar con las funciones de la persona titular de Dirección de Mediación.		



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

7	Analizar la Conciliación y Arbitraje Condominal, cuando el mismo se encuentre impedido por estar realizando alguna actividad que involucre a la Dirección.
8	Guardar la debida confidencialidad, respecto de la información obtenida en razón de su intervención, así como el sentido de las actuaciones y los convenios en que intervenga.
9	Excusarse de participar en un procedimiento de conciliación, cuando exista interés de cualquier tipo en el mismo.
10	Redactar los oficios, memorándums y circulares, cuando su persona Titular así se lo instruya.
11	Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Nombre del Puesto:	Coordinador/a Técnica /a (1).		
Nombre de la Dependencia o Entidad:	Sindicatura Municipal.		
Área de adscripción:	Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal.		
A quién reporta:	Jefe/a de Departamento de Mediación y Conciliación Condominal.		
A quién supervisa:	Puesto:	Personas:	
	No aplica.	0	
Especificaciones del Puesto			
Nivel de escolaridad:	Licenciatura preferentemente en áreas de ciencias sociales y humanidades, económico administrativas o afines.	Años de experiencia:	1
Conocimientos:	En solución de conflictos, mediación, conciliación, análisis y manejo de información, marco jurídico municipal estatal y federal y programas computacionales.		
Competencias y Habilidades			
Laborales y técnicas		Conductuales	
1	Capacidad de análisis	1	Manejo responsable de la información
2	Solución de problemas	2	Honestidad
3	Responsabilidad	3	Respeto
4	Trabajo en equipo	4	Manejo de Conflictos
Descripción específica de funciones			
1	Proporcionar información a la ciudadanía en relación con los requisitos y documentos para los procedimientos propios de la Dirección.		
2	Dar asesoría respecto de los servicios que proporciona el Departamento de Mediación y Conciliación Condominal.		
3	Asegurarse de que todas las solicitudes estén respaldadas con la documentación correspondiente.		
4	Apoyar en la integración, control y actualización de los expedientes del Departamento de Mediación y Conciliación Condominal.		



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

5	Apoyar en archivar y resguardar los expedientes de la Dirección.
6	Desarrollar todas aquellas funciones inherentes a su puesto, así como las que le indique la persona Titular del Departamento de Mediación y Conciliación Condominal.
7	Llevar a cabo las actividades expresamente encomendadas por la persona Titular del Departamento de Mediación y Conciliación Condominal.
8	Redactar los oficios, memorándums y circulares, cuando la persona Titular del Departamento de Mediación y Conciliación Condominal así se lo instruya.
9	Elaborar acuerdos en materia de Mediación y Conciliación.
10	Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



**Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje
Condominal**

VIII. DEL DEPARTAMENTO DE ARBITRAJE

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ARBITRAJE

Jefe de
Departamento de
Arbitraje (1)

OBJETIVO GENERAL

Conocer y tramitar los asuntos en los que resulte procedente llevar a cabo el procedimiento de Arbitraje establecido en los artículos 53 al 60 de la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado de Puebla y 35 al 70 del Reglamento para el Municipio de Puebla de la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado de Puebla, a efecto de proporcionar un servicio adecuado en beneficio de los habitantes del Municipio.



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Nombre del Puesto:	Jefe/a de Departamento de Arbitraje C		
Nombre de la Dependencia o Entidad:	Sindicatura Municipal.		
Área de adscripción:	Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal.		
A quién reporta:	Jefe/a de Departamento de Arbitraje.		
A quién supervisa:	Puesto:	Personas:	
Especificaciones del Puesto			
Nivel de escolaridad:	Licenciatura o pasante preferentemente en áreas de ciencias sociales y humanidades, económico administrativas o afines.	Años de experiencia:	1
Conocimientos:	Derecho, medios alternativos de solución de controversias, arbitraje, con conocimiento en análisis y manejo de información, administración pública en general, aplicación de procesos administrativos, control documental e integración de expedientes, manejo de paquetería e internet.		
Competencias y Habilidades			
Laborales y técnicas		Conductuales	
1	Toma de decisiones	1	Honestidad
2	Solución de problemas	2	Facilidad de palabra
3	Asertividad	3	Trabajo en equipo
4	Manejo de conflictos		
Descripción específica de funciones			
1	Mantener coordinación con la persona Titular del Departamento de Verificación e Inspección, a efecto de hacerse llegar de medios probatorios que permitan a la persona Titular de la Sindicatura Municipal o a la persona Titular de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal, emitir un laudo que ponga fin al procedimiento arbitral.		
2	Estar actualizado permanentemente en la teoría y técnicas de los métodos alternativos para la solución de conflictos.		
3	Cumplir con las etapas del procedimiento arbitral, realizando los proyectos de acuerdos respectivos.		



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

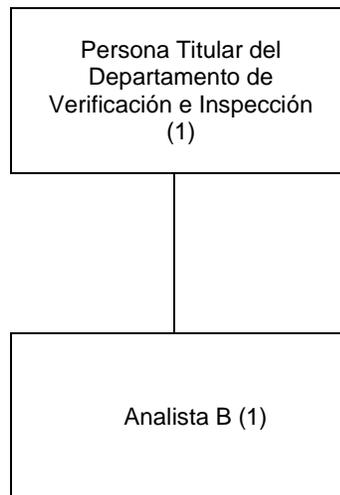
4	Proponer a las partes involucradas en el procedimiento arbitral, sometan su controversia a una sesión de mediación, antes de emitir el laudo respectivo.
5	Formular el proyecto de laudo que ponga fin al procedimiento arbitral incluyendo la sanción respectiva, previo su análisis y estudio correspondiente.
6	Plantear a la persona Titular de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal el proyecto de ejecución de la sanción establecida en el laudo arbitral, para su aprobación, y posterior remisión al Síndico/a para que la haga valer por la vía administrativa correspondiente a favor de la Hacienda Pública Municipal.
7	Mantener la imparcialidad hacia las partes involucradas en el conflicto.
8	Guardar la debida confidencialidad, respecto de la información obtenida en razón de su intervención, así como el sentido de las actuaciones en que intervenga.
9	Coadyuvar con la persona Titular de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal en el desempeño de sus funciones, a efecto de proporcionar un servicio adecuado en beneficio de los habitantes del Municipio.
10	Realizar y dirigir las reuniones de arbitraje, respetando el debido proceso.
11	Redactar los oficios, memorándums y circulares, cuando su persona Titular así se lo instruya.
12	Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



**Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje
Condominal**

IX. DEL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN



OBJETIVO GENERAL

Conocer, tramitar y resolver los asuntos en los que resulte procedente realizar verificación e inspección de conformidad con lo establecido por los artículos 24, 49 y 50 de la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado de Puebla y 71 al 106 del Reglamento para el Municipio de Puebla de la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio para el Estado de Puebla, a efecto de proporcionar un servicio adecuado en beneficio de los habitantes del Municipio.



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Nombre del Puesto:	Jefe/a de Departamento de Verificación e Inspección C (1)		
Nombre de la Dependencia o Entidad:	Sindicatura Municipal.		
Área de adscripción:	Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal.		
A quién reporta:	Director/a de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal.		
A quién supervisa:	Puesto:	Personas:	
	Analista B	1	
Especificaciones del Puesto			
Nivel de escolaridad:	Licenciatura o Pasante preferentemente en áreas de ciencias sociales y humanidades, económico administrativas o afines.	Años de experiencia:	1
Conocimientos:	Derecho, medios alternativos de solución de controversias, con conocimiento en análisis y manejo de información, administración pública en general, aplicación de procesos administrativos, control documental e integración de expedientes, manejo de paquetería e internet, inspecciones, verificaciones.		
Competencias y Habilidades			
Laborales y técnicas		Conductuales	
1	Toma de decisiones	1	Manejo responsable de la información
2	Solución de conflictos	2	Facilidad de palabra
3	Asertividad	3	Trabajo en equipo
Descripción específica de funciones			
1	Realizar las inspecciones necesarias, derivadas de las solicitudes requeridas por el administrador, condómino o cualquier poseedor.		
2	Remitir a la persona Titular del Departamento de Arbitraje, los reportes de inspección que hayan sido requeridos por éste, a efecto de hacerle llegar medios probatorios que permitan emitir una resolución que ponga fin al procedimiento arbitral.		
3	Guardar la debida confidencialidad, respecto de la información obtenida en razón de su intervención, así como el sentido de las resoluciones y actuaciones en que intervenga.		
4	Determinar los horarios y fechas en que deberán realizarse las inspecciones y/o verificaciones.		



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

5	Recabar la información y/o evidencia, y guardar un expediente de éstas.
6	Seguir en todos sus términos las etapas del procedimiento de verificación e inspección, de conformidad con la Ley Condominal y su Reglamento, realizando los proyectos de acuerdos respectivos, para la autorización de la persona Titular de la Sindicatura y de la persona Titular de la Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal, manteniendo la imparcialidad hacia las partes involucradas en el conflicto.
7	Llevar a cabo las actividades expresamente encomendadas por la persona Titular.
8	Redactar los oficios, memorándums y circulares, cuando su persona Titular así se lo instruya.
9	Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Nombre del Puesto:	Analista B		
Nombre de la Dependencia o Entidad:	Sindicatura Municipal.		
Área de adscripción:	Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal.		
A quién reporta:	Jefe/a de Departamento de Verificación e Inspección.		
A quién supervisa:	Puesto:	Personas:	
	No aplica.	0	
Especificaciones del Puesto			
Nivel de escolaridad:	Pasante preferentemente en áreas de ciencias sociales y humanidades, económico administrativas afines o bachillerato.	Años de experiencia:	1
Conocimientos:	Derecho en sus distintas ramas; administración pública, análisis, redacción, medios alternativos de solución de conflictos.		
Competencias y Habilidades			
Laborales y técnicas		Conductuales	
1	Toma de decisiones	1	Manejo responsable de la información
2	Solución de conflictos	2	Facilidad de palabra
3	Asertividad	3	Trabajo en equipo
Descripción específica de funciones			
1	Coadyuvar con la persona Titular del Departamento de Verificación e Inspección en la orientación a los condóminos, a los residentes, al administrador o comité de administración, a los integrantes de la mesa directiva o al administrador de los diferentes condominios, en lo referente al procedimiento de verificación e inspección.		
2	Apoyar a la persona Titular del trámite del Departamento de Verificación e Inspección en el procedimiento de verificación e inspección, en términos de la Ley Condominal y su Reglamento.		
3	Revisar e informar si las solicitudes de verificación e inspección a fin de que se determine si cumple con los requisitos establecidos por la Ley Condominal y su Reglamento.		



Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje Condominal

4	Elaborar las actas de notificación para los interesados y los acuerdos que le dicte la persona Titular del Departamento dentro de los procedimientos de verificación e inspección.
5	Coadyuvar en lo general con las personas Titulares de la Dirección y del Departamento, en el desempeño de sus funciones, a efecto de proporcionar un servicio adecuado en beneficio de los habitantes del Municipio.
6	Llevar a cabo las actividades expresamente encomendadas por la persona Titular.
7	Redactar los oficios, memorándums y circulares, cuando su persona Titular así se lo instruya.
8	Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



**Manual de Organización de la Dirección de Mediación Conciliación y Arbitraje
Condominal**

X. DIRECTORIO

Unidad Administrativa	Titular	Correo Electrónico	Teléfono
Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje Condominal Calle 4 Norte 604 Col. Centro Histórico, C.P. 7200, Puebla, Puebla	Gema Leticia Verdín Aparicio	gema.verdin@ayuntamiento puebla.gob.mx	22-23-09-46-00 Ext. 7101/7103
Departamento de Mediación y Conciliación Calle 4 Norte 604 Col. Centro Histórico, C.P. 7200, Puebla, Puebla	Oscar Herrera Varela	oscar.varela@ayuntamiento puebla.gob.mx	22-23-09-46-00 Ext. 7104.
Departamento de Arbitraje Calle 4 Norte 604 Col. Centro Histórico, C.P. 7200, Puebla, Puebla	Jessica Paredes Campos	jessica.paredes@ayuntamie ntopuebla.gob.mx	22-23-09-46-00 Ext. 7104.
Departamento de Verificación e Inspección Calle 4 Norte 604 Col. Centro Histórico, C.P. 7200, Puebla, Puebla	José Miguel Lara Osorio	j.lara@ ayuntamientopuebla.gob.mx	22-23-09-46-00 Ext. 7101.