

PODER JUDICIAL

CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO, en ejercicio de la facultad que nos confiere los artículos 30 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro y 140 fracción XXIII de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, hemos tenido a bien expedir el Reglamento del Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que el día 30 de septiembre de 2022, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, cuyas disposiciones son producto de un proceso de mejora, que dieron lugar al establecimiento de bases que permitan a ese Poder estar organizado y prestar el servicio de impartición y administración de justicia, con una guía ética, integridad y transparencia, acorde con las disposiciones constitucionales, las leyes generales y demás disposiciones vigentes del orden jurídico de nuestro País.

SEGUNDO. Que en las disposiciones de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, se hace referencia a diversos reglamentos que son necesarios para su exacta observancia y se confirma la competencia normativa del Pleno del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura.

TERCERO. Atento a lo dispuesto en el artículo 140 fracción XXIII de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, al Consejo de la Judicatura le corresponde expedir los reglamentos relativos al ejercicio de sus funciones, de las áreas de apoyo a la función jurisdiccional, áreas administrativas, áreas, direcciones, unidades y órganos jurisdiccionales, así como el de carrera judicial, el régimen disciplinario del Poder Judicial y emitir los acuerdos generales que fueren necesarios para el adecuado cumplimiento de sus atribuciones.

CUARTO. En términos del artículo 151 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, para eficientar la administración e impartición de justicia, el Poder Judicial cuenta con las áreas de apoyo a la función jurisdiccional, como son la Oficialía de Partes, la Oficina Central de Consignaciones, la Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía, la Coordinación de Actuarios, la Coordinación de Peritos, Dirección de Psicología y el Centro de Justicia Alternativa.

QUINTO. En términos del artículo 164 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, para el mejor desempeño de sus atribuciones, el Consejo de la Judicatura se auxiliará de áreas administrativas, como son la Oficialía Mayor, la Dirección de Contraloría Interna, la Dirección de Finanzas, la Dirección Jurídica, la Visitaduría Judicial, la Dirección de Tecnologías de la Información, el Instituto de Especialización Judicial, la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y la Unidad de Derechos Humanos e Igualdad de Género.

SEXTO. Que mediante el ejercicio de la facultad reglamentaria, los titulares de la misma pueden dictar ordenamientos que faciliten a los destinatarios la observancia de las leyes, a través de disposiciones generales, imperativas y abstractas que detallen sus hipótesis y supuestos normativos de aplicación, así como reglas de integración, organización y funcionamiento de la institución, para mejor proveer a su cumplimiento, en la esfera administrativa.

SÉPTIMO. Que los órganos y diversas áreas del Poder Judicial en trabajo conjunto revisaron, diseñaron y construyeron diversos proyectos de reglamentos, de acuerdo con su competencia legal, en los que se conservaron únicamente aquellas disposiciones de los ordenamientos objeto de modificación, siempre y cuando fueran acordes al nuevo marco jurídico y se implementaron las adecuaciones necesarias, para proporcionarles operatividad, desde luego contraídas a ser únicamente un medio de cumplimiento de la ley, formulándose diversas propuestas a las autoridades normativas y en materia de mejora regulatoria del Poder Judicial, las cuales fueron analizadas, estudiadas, discutidas y en su caso, reconstruidas en sesión de este cuerpo colegiado.

Por las razones expuestas y con fundamento en las disposiciones constitucionales y legales señaladas, se expide el siguiente:

**REGLAMENTO DEL CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA
DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO**

**CAPÍTULO I
Disposiciones Generales**

Artículo 1. Objeto. El presente ordenamiento tiene como finalidad regular la estructura, funcionamiento y bases que permitan la operatividad del Centro de Justicia Alternativa, área de apoyo jurisdiccional contemplada en el artículo 163 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

Artículo 2. Procedencia y oportunidad. Los mecanismos alternativos de solución de controversias podrán ser aplicados en procedimientos materia de competencia del Poder Judicial del Estado, que sean susceptibles de transacción que no afecte el orden público e intereses de terceros y pueden iniciarse antes, durante o después del procedimiento jurisdiccional.

Artículo 3. Glosario. Para efecto del presente reglamento, se entenderá por:

- I. Centro: El Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- II. Complementario: Es la persona física o moral indicada por el solicitante, como la otra persona con quien tiene la controversia.
- III. Conciliación: Procedimiento voluntario en el cual las partes son asistidas por un tercero imparcial llamado facilitador, quien es un profesionista con la potestad para proponerles soluciones y apoyarlos para que entablen ese diálogo que les permita construir acuerdos que den solución a su controversia.
- IV. Consejo: Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- V. Controversia: Desacuerdo sobre un punto de derecho o de hecho, una contradicción, una oposición de intereses entre dos o más personas.
- VI. Convenio: Acuerdo a través del cual los intervinientes ponen fin de manera total o parcial a una controversia.
- VII. Director del Centro: Titular del Centro de Justicia Alternativa.
- VIII. Facilitador: Persona encargada de aplicar los mecanismos alternativos de solución de controversias.
- IX. Intervinientes: El solicitante y el complementario.
- X. Ley Orgánica: La Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- XI. Mecanismos alternativos: La mediación, conciliación y procesos restaurativos, y son aplicables para la solución de controversias entre las personas, como una manera alterna a un procedimiento jurisdiccional.
- XII. Mediación: Procedimiento voluntario en el cual las partes son asistidas por un tercero imparcial llamado facilitador, quien es un profesionista que los apoyará para que entablen ese diálogo que les permita construir acuerdos que den solución a su controversia.
- XIII. Presidente: Persona que preside el Poder Judicial del Estado de Querétaro y el Consejo de la Judicatura.
- XIV. Procesos restaurativos: Metodologías contempladas por la Justicia Restaurativa, encaminadas a buscar, construir y proponer opciones que den solución a las controversias, con el objeto de lograr un acuerdo que atienda a las necesidades y responsabilidad individuales como colectivas, de ser el caso, reintegrar a los intervinientes a la comunidad.
- XV. Reglamento: El Reglamento del Centro de Justicia Alternativa.
- XVI. Solicitante: Persona física o moral que solicita los servicios del Centro.

Artículo 4. Supletoriedad. En lo no previsto en este Reglamento, podrá atenderse a lo que establezcan las leyes aplicables a los casos competencia de los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial del Estado conforme a la materia de que se trate, y demás disposiciones legales relacionadas con este ordenamiento que no se opongan al mismo y a la naturaleza de las funciones del Centro.

Artículo 5. Obligatoriedad. Las disposiciones contenidas en este Reglamento son de observancia obligatoria para los integrantes del Centro de Justicia Alternativa y usuarios de sus servicios, y para las autoridades jurisdiccionales a las que también les corresponda aplicar los mecanismos alternativos en lo no previsto por sus leyes aplicables; lo anterior, siempre y cuando no exista disposición jurídica en contrario.

Los Juzgados Menores son una instancia conciliadora para toda controversia civil, mercantil y familiar de acuerdo a lo que establece la Ley Orgánica. Deberán llevar el registro correspondiente respecto de los expedientes aperturados y concluidos, y enviar a la Dirección del Centro una estadística respecto del servicio que otorgan de conciliación, dentro de los días que a su vez permitan al Director rendir el informe mensual requerido por el Presidente.

Artículo 6. Supervisión y vigilancia. El Centro se encuentra bajo la supervisión directa del Presidente del Poder Judicial del Estado, quien coordinará sus funciones y operatividad; la vigilancia en su funcionamiento corresponde al Consejo.

Artículo 7. Oficinas y horarios. Para el debido cumplimiento de las funciones del Centro, se contará con oficinas necesarias en las áreas y Distritos Judiciales donde se requieran sus servicios, conforme lo establezca el Consejo y a la suficiencia presupuestaria; siempre habrá una oficina central ubicada en la cabecera del Distrito Judicial de Querétaro, en la que despachará el Director del Centro, y en cada una de las demás oficinas habrá personal que designe el Consejo.

El Centro funcionará en los horarios de las oficinas de su ubicación, de lunes a viernes excepto aquellos que conforme al calendario que aprueba el Consejo se declaren como no laborables.

Artículo 8. Auxilio de otras áreas. El Centro podrá auxiliarse del área de psicología o peritos para la designación de un especialista en los supuestos que indican las leyes aplicables y el presente Reglamento.

Artículo 9. Perfiles. Los perfiles de puestos determinarán los requisitos para desempeñarse en los diversos cargos del Centro.

Artículo 10. Difusión. El Centro deberá promover y difundir la resolución pacífica de las controversias a través de la aplicación de los mecanismos alternativos, como otra forma de acceder a la justicia, en la que las soluciones son encaminadas a satisfacer las necesidades e intereses de los involucrados en un esquema de legalidad; todo ello, con la finalidad de promover La Cultura de la Paz.

Artículo 11. Encuestas. Con el propósito de medir el grado de satisfacción y mejorar el servicio que se ofrece, al concluir el procedimiento se podrá hacer entrega a los intervinientes de encuestas para su llenado. El Director determinará el contenido de las mismas, los momentos y periodos en que habrán de ser aplicadas.

Artículo 12. Durante el procedimiento de los mecanismos alternativos, se podrán utilizar los medios electrónicos oficiales como el correo electrónico, las líneas telefónicas y el sistema integral de Gestión Judicial Administrativo, y los demás que sean autorizados por el Consejo, para facilitar su aplicación cuidando se observen en todo momento los principios que los rigen, y se privilegiará su uso en los registros que se deriven de dicho procedimiento.

Podrá ser utilizada la videoconferencia en tiempo real si existe alguna causa que impida justificadamente que uno o ambos intervinientes acudan al Centro; para la firma del convenio, sí deberán estar presentes los intervinientes, salvo la implementación de nuevas tecnologías que garanticen su autenticidad, y en el momento de acudir presentarán el original de aquellos documentos que eventualmente les sean requeridos.

Para garantizar la conectividad en la videoconferencia del interviniente que se encuentra a distancia, el Centro se podrá auxiliar de otra área del Poder Judicial cercana al domicilio de aquél, que cuente con las condiciones necesarias.

El Centro procurará automatizar sus procedimientos, con el empleo de sistemas desarrollados por la Dirección de Tecnologías de la Información, que permita el fortalecimiento del servicio y facilite el cumplimiento de las obligaciones de Transparencia.

CAPÍTULO II De la integración y funcionamiento del Centro

Artículo 13. Estructura. El Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Querétaro se integra por:

- I. Director;
- II. Coordinadores;
- III. Facilitadores; y,
- IV. Auxiliares.

Artículo 14. De la Dirección. La dirección tendrá una persona titular designada por el Consejo, a propuesta del Presidente, a quien se le denominará Director del Centro de Justicia Alternativa, con las facultades y obligaciones siguientes:

- I. Conducirse con rectitud, imparcialidad y profesionalismo; guardar reserva de la información que se haga de su conocimiento y de los expedientes, o le sea confiada con motivo de su cargo;
- II. Vigilar que se lleven a cabo las funciones que indica la Ley Orgánica, así como este Reglamento y las demás disposiciones aplicables;
- III. Convocar a reuniones mensuales con los coordinadores o los demás integrantes si así se determina necesario, para atender situaciones que resulten necesarias para la adecuada prestación del servicio o las que le sean externadas por los demás integrantes, de ello se deberá levantar minutas;
- IV. Organizar el desempeño de las funciones de los integrantes del Centro de acuerdo a las distintas actividades que se realizan;
- V. Coadyuvar con el Consejo y con el Instituto de Especialización Judicial en los programas de selección, ingreso, formación, capacitación y actualización de los servidores públicos adscritos al Centro como a las demás áreas que lo requieran;
- VI. Emitir opiniones de los programas o participar en capacitaciones sobre mecanismos alternativos de los organismos públicos o particulares cuando se lo soliciten, previa autorización que corresponda;
- VII. Podrá fungir como Facilitador cuando las necesidades del servicio lo requieran;
- VIII. Brindar apoyo en el procedimiento del mecanismo alternativo cuando algún Facilitador lo solicite;
- IX. Firmar la invitación de la parte complementaria para el mecanismo alternativo;
- X. Autorizar forma de entrega de la invitación a la complementaria, distinta a lo que prevé este ordenamiento, de manera justificada;
- XI. Calificar los impedimentos de los Coordinadores en funciones de Facilitador y de Facilitadores;
- XII. Supervisar los convenios elaborados por los Facilitadores;
- XIII. Remitir al juez cuando proceda, los convenios derivados de mecanismos alternativos para el trámite que corresponda de acuerdo a las disposiciones de este Reglamento y las leyes aplicables;
- XIV. Ejecutar los acuerdos o programas del Consejo en relación con las funciones del Centro;
- XV. Proponer al Consejo, programas para la promoción de la cultura de la paz a través de los mecanismos alternativos, en coordinación con las diferentes entidades públicas y privadas;
- XVI. Promover la celebración de convenios de coordinación e intercambio permanente de conocimientos con instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras que contribuyan al cumplimiento de las funciones del Centro;
- XVII. Rendir al Consejo u otros órganos competentes los informes que le sean requeridos, salvo disposición en contrario;
- XVIII. Proponer al Consejo los criterios y medidas para el adecuado cumplimiento del Centro;
- XIX. Remitir al Consejo las actas administrativas que levante por alguna falta administrativa;
- XX. Proponer al Presidente del Consejo, a las personas que cubran los puestos o que suplan las faltas temporales o licencias de los servidores públicos adscritos al Centro;
- XXI. Designar al coordinador o a falta de este a un facilitador que lo supla ante ausencias temporales que no conlleven la designación de un suplente en términos de la fracción anterior;

- XXII. Ordenar a los coordinadores o a falta de este un facilitador a efecto de que realicen visitas de supervisión de las diversas áreas;
- XXIII. Elegir los mecanismos de difusión necesarios para que la sociedad conozca las funciones y alcances de los servicios del Centro, para ello podrá establecer coordinación con otras áreas de la misma institución;
- XXIV. Actualizar permanentemente sus conocimientos teóricos y técnicos sobre los mecanismos alternativos; y,
- XXV. Las demás que le confieran otras disposiciones aplicables y órganos competentes del Poder Judicial del Estado.

Artículo 15. De la Coordinación. La Dirección contará con coordinaciones que concentren por áreas las distintas actividades que conlleva la aplicación de los mecanismos alternativos; sus facultades y obligaciones son las siguientes:

- I. Conducirse con rectitud, imparcialidad y profesionalismo; guardar reserva de la información que se haga de su conocimiento y de los expedientes, o le sea confiada con motivo de su cargo;
- II. Llevar la organización y responsabilidad administrativa del área o actividades que le sean asignadas;
- III. Coordinar las actividades de facilitadores y administrativos, las que le sean encomendadas, y supervisar que estas se realicen conforme a este Reglamento y demás disposiciones aplicables; procurando la distribución equitativa del trabajo;
- IV. Centralizar la información, peticiones y requerimientos que se realicen al Centro o por sus mismos integrantes;
- V. Ser el canal de comunicación entre el personal administrativo y el Director, para el desempeño de las funciones;
- VI. Convocar a reuniones mensuales, al personal que coordine para la atención de los asuntos o solicitudes que le sean realizadas con motivo de la función, y de ello deberá levantar minuta;
- VII. Llevar y conservar los registros necesarios para la organización y control del Centro de acuerdo a lo que indica el presente reglamento;
- VIII. Supervisar los convenios realizados por los facilitadores cuando las necesidades del servicio lo requieran;
- IX. Mantener informado al Director de la organización o estrategias que implemente, así como de las eventualidades o actividades derivadas de las funciones del Centro;
- X. Fungir como facilitador cuando las necesidades del servicio lo requieran;
- XI. Firmar la invitación de la parte complementaria para el mecanismo alternativo;
- XII. Procesar la información estadística originada por la aplicación de los mecanismos alternativos, y deberá elaborar reportes mensuales;
- XIII. Rendir los informes que le sean requeridos por el Director;
- XIV. Brindar apoyo en el procedimiento alternativo cuando algún facilitador o administrativo se lo solicite;
- XV. Realizar las labores que el Director le encomiende, relacionadas con las funciones del Centro;
- XVI. Actualizar permanentemente sus conocimientos teóricos y técnicos sobre los mecanismos alternativos; y,
- XVII. Las demás que le confieran otras disposiciones aplicables y órganos competentes del Poder Judicial del Estado.

Artículo 16. De los Facilitadores. Los facilitadores tienen las funciones y obligaciones siguientes en los procedimientos que les han sido asignados:

- I. Conducirse con rectitud, imparcialidad, profesionalismo; asimismo, guardar reserva de la información que se haga de su conocimiento y de los expedientes, o le sea confiada con motivo de su cargo;
- II. Verificar el llenado de los documentos requeridos a los intervinientes;
- III. Actualizar diariamente su agenda de actividades;
- IV. Registrar diariamente las actividades realizadas en el expediente que corresponda;
- V. Firmar la invitación del complementario para el mecanismo alternativo;
- VI. Determinar con autorización del Director del Centro o a falta de este del Coordinador, la forma de entregar la invitación dirigida al complementario cuando sea distinta a lo que prevé este ordenamiento;
- VII. Informar a los intervinientes sobre la naturaleza y ventajas de los mecanismos alternativos, así como las consecuencias del convenio que celebren;

- VIII. Llevar los procedimientos de forma clara y ordenada, de acuerdo con los principios y directrices establecidas en este reglamento y demás disposiciones aplicables;
- IX. Determinar la procedencia de someter el asunto planteado a algún mecanismo alternativo;
- X. Determinar el mecanismo alternativo aplicable a la controversia planteada, lo que deberá informar a los intervinientes;
- XI. Ser el conductor del procedimiento, deberá mantenerse neutral a los intervinientes y propiciar la comunicación equilibrada entre ellos en la búsqueda de una solución a la controversia planteada, que satisfaga sus necesidades e intereses;
- XII. Deberá crear ambientes que privilegien la transparencia y la confianza de los intervinientes;
- XIII. Programar las sesiones;
- XIV. Suspender las sesiones incluso, dar por terminado el procedimiento cuando alguno de los intervinientes presente síntomas evidentes de intoxicación por alcohol o drogas o incumpla las disposiciones que indica este Reglamento;
- XV. Tomar las notas necesarias durante el procedimiento;
- XVI. Elaborar los convenios y entregar a cada parte un ejemplar debidamente firmado;
- XVII. Dar seguimiento al cumplimiento de los convenios;
- XVIII. Solicitar o brindar apoyo a otro facilitador cuando se considere necesario para la adecuada aplicación del mecanismo alternativo;
- XIX. Rendir los informes que les sean requeridos por el Director o Coordinador del Centro;
- XX. Realizar sus actividades de manera itinerante en los diversos distritos judiciales del Estado cuando así lo requiera la prestación del servicio;
- XXI. Auxiliar al Director y Coordinador del Centro en las labores que se le encomienden, relacionadas con las funciones del Centro;
- XXII. Actualizar permanentemente sus conocimientos teóricos y técnicos sobre los mecanismos alternativos y los que le sean solicitados; y,
- XXIII. Las demás que le confieran otras disposiciones aplicables y órganos competentes del Poder Judicial del Estado.

Artículo 17. De los auxiliares administrativos. El Centro contará con auxiliares que apoyen en las distintas labores administrativas u operativas, y tendrán las obligaciones y facultades siguientes:

- I. Conducirse con rectitud, imparcialidad, profesionalismo; guardar reserva de la información que se haga de su conocimiento y de los expedientes, o le sea confiada con motivo de su cargo;
- II. Brindar atención a las personas que acudan o se comuniquen al Centro, proporcionarles la información respecto a los mecanismos alternativos;
- III. De acuerdo a la información que se les proporcione en esa primera atención a las personas, verificará si el asunto es susceptible de algún mecanismo alternativo;
- IV. Auxiliar en las labores administrativas de la Dirección;
- V. Recibir y registrar las solicitudes de servicio;
- VI. Acatar las indicaciones brindadas por el Director o Coordinador, relacionadas con las funciones del Centro;
- VII. Apoyar al facilitador en las actividades que se relacionen para la adecuada prestación del servicio;
- VIII. Llevar el control consecutivo de oficios y circulares relacionados con el Centro;
- IX. Llevar a cabo el traslado y resguardo físico de los expedientes radicados en el Centro;
- X. Apoyar en los registros físicos y electrónicos de acuerdo a las actividades que desempeñe, así como a lo requerido por el Director o Coordinador;
- XI. Registrar los datos de las personas que soliciten el servicio;
- XII. Canalizar a los solicitantes o complementarios, u otro interviniente con el facilitador asignado al asunto, según corresponda;
- XIII. Elaborar los reportes u oficios que le soliciten;
- XIV. Realizar las actividades encomendadas encaminadas a brindar el servicio de manera adecuada y lograr los objetivos del Centro; y,
- XV. Las demás que le confieran otras disposiciones aplicables y órganos competentes del Poder Judicial del Estado.

CAPÍTULO III

De los impedimentos

Artículo 18. Los Coordinadores y facilitadores están impedidos para intervenir en procedimientos de algún mecanismo alternativo, en cualquiera de los supuestos previstos en el capítulo de impedimentos del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Querétaro.

La persona que se coloque en ese supuesto, está obligada a informarlo al Director y éste deberá impedir que intervenga en el mecanismo alternativo correspondiente, designando a otro Facilitador. Quien omite informar dicha circunstancia, incurre en falta administrativa.

CAPÍTULO IV

Responsabilidad de los integrantes del Centro

Artículo 19. Los integrantes del Centro son sujetos al régimen disciplinario en los términos que establece la Ley General de Responsabilidades Administrativas y la Ley Orgánica, por faltas cometidas en ejercicio de su función. También, serán consideradas faltas oficiales la inobservancia de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

CAPÍTULO V

De los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias

Artículo 20. Los mecanismos alternativos. Los mecanismos alternativos reconocidos por este Reglamento son la mediación, conciliación y los procesos restaurativos; para su aplicación y substanciación, el facilitador deberá atender a la naturaleza, contexto del asunto de que se trate y a la posibilidad de llevarlo a cabo de acuerdo a los instrumentos con los que cuenta este Centro, así como a las siguientes disposiciones cuando no haya reglas específicas previstas en las leyes aplicables.

En el caso de los procesos restaurativos, se observará lo siguiente:

- I. Se llevarán sesiones iniciales previas con cada uno de los intervinientes para evaluar y prepararlos para participar en el procedimiento;
- II. Se determinará la conveniencia de continuar el procedimiento y llevar a cabo la reunión conjunta; y,
- III. Una vez que los intervinientes se sientan listos para esa reunión conjunta, y hayan aceptado llevarla, se fijará una fecha para la celebración de la misma.

Artículo 21. Las sesiones. Las sesiones que se lleven con motivo del mecanismo alternativo son privadas y orales; se realizarán únicamente con la presencia de los intervinientes, y en su caso, podrán participar auxiliares o expertos, a petición de los interesados para la toma de decisiones en el asunto de que se trate. Cuando ambos intervinientes cuenten con abogado, estos podrán presenciar las sesiones, pero no intervenir durante las mismas.

En caso de que se suscite alguna duda de índole jurídica que deseen consultar con su abogado, podrán solicitar la suspensión de la sesión para dicho fin.

Artículo 22. Principios. Los principios de los mecanismos alternativos, son los siguientes:

- I. **Voluntariedad:** Es requisito esencial del mecanismo alternativo la propia decisión de los intervinientes de participar en él, libre de toda coacción. Los intervinientes tendrán en todo momento la libertad para acudir, permanecer o retirarse del procedimiento;
- II. **Confidencialidad:** La información derivada de las sesiones no podrá ser divulgada por ninguna de las personas que participen, salvo que se esté revelando la comisión de un delito, en cuyo caso se deberá poner en conocimiento de la autoridad competente. La información que el facilitador reciba en una sesión privada con uno de los intervinientes, no podrá ser revelada en la reunión conjunta sin obtener previa autorización de la persona de la que obtuvo la información;

- III. Legalidad: Lo que se someta a un mecanismo alternativo no debe ser contrario a Derecho; el convenio que eventualmente derive debe ser factible de cumplir y no quebrantar el orden público;
- IV. Información: Deberá informarse a los intervinientes sobre los mecanismos alternativos, sus alcances y consecuencias;
- V. Flexibilidad y simplicidad: Consiste en la ausencia de patrones rígidos en el procedimiento de los mecanismos alternativos, se evitarán formalidades innecesarias y se empleará un lenguaje sencillo;
- VI. Imparcialidad: El facilitador debe conducirse con objetividad, sin actuar basado en intereses personales u otorgar favoritismo hacia alguno de los intervinientes;
- VII. Equidad: El facilitador propiciará condiciones de equilibrio entre los intervinientes; y,
- VIII. Honestidad y buena fe: Los intervinientes, el facilitador o todo aquel participante deberán conducirse con apego a la verdad y buena fe en cuanto a lo que se plantea y expresa.

CAPÍTULO VI

De los intervinientes

Artículo 23. Disposiciones generales. En los mecanismos alternativos, los intervinientes deberán acudir personalmente o por medio de representante legal con facultades para transigir y comprometer sus intereses en los casos que resulte procedente. En los asuntos de carácter familiar deberán asistir personalmente.

Los niños, niñas y adolescentes podrán participar directamente en los mecanismos alternativos acorde a lo establecido en el presente Reglamento, asimismo, las personas con restricciones o limitaciones a su capacidad jurídica deberán comparecer con la persona designada por la autoridad competente para su apoyo y salvaguarda.

Deberán presentar los documentos en original y copia para cotejo, que resulten necesarios para acreditar su identidad o en su caso, el carácter que ostenten, así como de aquellos que se determine necesario de acuerdo al asunto planteado.

Artículo 24. Garantías para los intervinientes. En los mecanismos alternativos se deberá garantizar a los intervinientes, lo siguiente:

- I. Solicitar el servicio que otorga el Centro y recibir respuesta;
- II. Ser informado en relación con los mecanismos alternativos y sus alcances;
- III. Recibir un servicio de calidad acorde a las disposiciones de este reglamento;
- IV. Ser asistido durante las sesiones por un intérprete o traductor, cuando se requiera;
- V. Ser tratado con respeto en el desarrollo de los procedimientos;
- VI. Se tomen las medidas posibles y autorizadas para facilitar su participación en el mecanismo alternativo;
- VII. Solicitar al Director la sustitución del facilitador cuando advierta que no se está cumpliendo con alguna de las disposiciones del presente Reglamento;
- VIII. Intervenir en todas las sesiones, excepto en aquellos casos en que se celebren reuniones privadas con el facilitador;
- IX. Permitirle concluir su participación en cualquier momento del mecanismo alternativo;
- X. Leer el convenio previo a la firma;
- XI. Solicitar hasta dos veces se realice invitación a la complementaria en los términos que indica el presente Reglamento;
- XII. Obtener un original del convenio firmado por ambas partes y el facilitador; y,
- XIII. Las demás previstas en el presente Reglamento y otras disposiciones aplicables.

Artículo 25. Reglas de comportamiento para los intervinientes o todo aquel participante. En los mecanismos alternativos los intervinientes o todo aquel participante observarán las reglas de comportamiento siguientes:

- I. No efectuar agresiones físicas ni verbales entre sí y para con el facilitador;
- II. Escuchar los planteamientos de la otra parte o facilitador sin interrupciones;

- III. Mantener la confidencialidad del dialogo que se establezca durante el procedimiento;
- IV. Mantener una conducta de respeto y tolerancia entre sí, y para con el facilitador;
- V. Las notas que resulten de las reuniones deberán ser destruidas por el facilitador al concluir el procedimiento;
- VI. Respetar la fecha y hora señaladas para llevar a cabo las reuniones, asimismo, confirmar y acudir puntualmente a ellas;
- VII. El interviniente que solicite la reprogramación de una sesión, deberá informar al otro interviniente de dicho cambio;
- VIII. Mantener en silencio los dispositivos electrónicos durante las sesiones; y,
- IX. Las demás reglas que el facilitador determina necesarias para el adecuado desarrollo del mecanismo alternativo.

Artículo 26. Actuación de las niñas, niños y adolescentes en los mecanismos alternativos. Las niñas, niños y adolescentes podrán ser solicitantes o participantes en los mecanismos alternativos, en este segundo supuesto cuando así lo determine necesario el Director; en ambos casos, el Centro deberá observar que sea en estricto apego al principio del interés superior de ellos, a lo que establecen las leyes de la materia de que se trate, los criterios jurisprudenciales, los tratados internacionales y protocolos aplicables.

Deberá realizar toda previsión encaminada a proteger sus derechos antes de que inicie su participación y con autorización del Director.

Si se determina procedente la participación de la niña, niño o adolescente en un mecanismo alternativo, deberá estar acompañado por:

- I. Quienes ejerzan la patria potestad o tutores. La niña, niño o adolescente podrá solicitar la no presencia de alguno de sus padres o ambos, o cuando el facilitador considere que su presencia podrá resultar inhibitoria de la actuación del niño, pero deberá contar con la asistencia de un representante legal;
- II. Representante de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes; o,
- III. De toda aquella persona que por disposición legal, eventualmente, los represente.

En el caso de que la niña, niño o adolescente se presente al Centro a solicitar el servicio, sin la presencia de quienes lo representan legalmente, deberá ser atendido, y se tratará de localizar a dichas personas, en caso de no ser posible o no ser factible hacerlo, se dará aviso a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema DIF Estatal, a efecto de que brinden la asistencia correspondiente.

CAPÍTULO VII

Del procedimiento en los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias

Sección I

De la apertura de expediente

Artículo 27. Inicio.

El mecanismo alternativo se inicia derivado de:

- I. La voluntad de los intervinientes;
- II. Una cláusula sobre la aplicación de mecanismos alternativos incluida en un convenio;
- III. El acuerdo de los intervinientes de un procedimiento jurisdiccional en el que decidan someterse a los mecanismos alternativos; y,
- IV. La remisión de un juez cuando advierta que el asunto puede solucionarse a través de los mecanismos alternativos.

Artículo 28. Atención a solicitudes.

Las solicitudes para iniciar un mecanismo alternativo, pueden realizarse de manera presencial o electrónica a través de los medios oficiales autorizados por el Consejo.

Por cada solicitud aceptada, se abrirá un expediente en forma electrónica, y las que no lo sean, se registrarán en el sistema informático como atención sin expediente.

Las solicitudes son aceptadas una vez que se cuenten con los datos que se precisan en la ficha de registro, se acredite su identidad o carácter que ostente el solicitante y se determine que su asunto es susceptible de ser sometido a un mecanismo alternativo.

En el supuesto de que la solicitud sea realizada vía electrónica, además de los requisitos del párrafo anterior, para aceptar la solicitud, deberá haber constancia de que el solicitante fue informado de los mecanismos alternativos que se aplican en el Centro, los principios y reglas que rigen sus procedimientos y la forma de llevarlos a cabo, así como las causas para darlos por concluidos. Deberá recabarse la firma en la solicitud o aceptación del servicio, en el acto posterior en que acudan físicamente al Centro.

Artículo 29. Ficha de registro.

Con motivo de la solicitud del servicio se llenará una ficha de registro por parte del solicitante, que deberá contener:

- I. Número de expediente;
- II. Fecha de apertura;
- III. Facilitador asignado;
- IV. Datos del solicitante: a) Nombre, b) Domicilio, c) Número telefónico, d) Nivel de estudios, e) Fecha de nacimiento, f) Estado civil, g) Ocupación, h) Enfermedad o padecimiento que deba conocer el facilitador, e i) Identificación;
- V. Fuente de derivación;
- VI. Planteamiento general de la controversia;
- VII. Existencia o no de antecedente de procedimiento judicial; y,
- VIII. Datos de la parte complementaria: a) Nombre, b) Domicilio y c) Número telefónico; estos dos últimos cuando se conozcan, pero sí debe estar ubicable la persona.

Sección II Sesión inicial

Artículo 30. Sesión inicial con el solicitante.

Una vez realizada la ficha de registro a que se refiere el artículo anterior, el Facilitador se entrevistará con el solicitante para:

- I. Escuchar el planteamiento del problema;
- II. Identificar si la controversia es susceptible de solucionarse por medio de algún mecanismo alternativo; y,
- III. Proporcionar la información de los mecanismos alternativos que se aplican en el Centro, los principios y reglas que rigen sus procedimientos y la forma de llevarlos a cabo, así como las causas para darlos por concluidos.

Artículo 31. Aceptación del servicio.

Si la controversia es susceptible de algún mecanismo alternativo y el solicitante manifiesta su deseo de participar en él, se formalizará su solicitud en el expediente electrónico como constancia de su aceptación, la cual deberá ser impresa, y deberá contener:

- I. Número de expediente;
- II. Fecha de elaboración;
- III. Nombre de la parte complementaria;
- IV. Datos de la parte solicitante: a) Nombre, b) Domicilio e c) Identificación;
- V. Acuerdo de confidencialidad;
- VI. Obligación de respetar las reglas de comportamiento;
- VII. Causas de conclusión del procedimiento;
- VIII. Aceptación del procedimiento;
- IX. Firma o huella dactilar; y,
- X. Aviso de privacidad.

En el caso de que el solicitante acuda con abogado u otra persona que lo asista, también deberán firmar constancia de acuerdo de confidencialidad y de las reglas de comportamiento que debe mantener durante el procedimiento.

Artículo 32. Invitación.

Una vez elaborada la solicitud de la que se habla en el artículo anterior, se realizará la invitación dirigida al complementario, la que contendrá:

- I. Número de expediente;
- II. Fecha de elaboración de la invitación;
- III. Nombre y en su caso, domicilio de la parte complementaria;
- IV. Nombre del solicitante;
- V. Fecha, lugar y hora en la que se le invita para ser atendido;
- VI. Nombre y firma de quien suscribe la invitación; y,
- VII. Aviso de privacidad.

La invitación será entregada a su destinatario por la parte solicitante y se procurará que la cita programada para el complementario sea en el menor tiempo posible.

Artículo 33. Segunda invitación.

Sólo a petición del solicitante puede emitirse una segunda invitación al complementario cuando ésta no haya entablado comunicación con el Centro derivado de la primera que se le realizó.

Artículo 34. Sesión inicial con el complementario.

De asistir el complementario a la invitación, el Facilitador se entrevistará con él, llenará la ficha de registro y de ser el caso, se realizará la constancia de aceptación del servicio; estos dos últimos contendrán los mismos requisitos que se indican en los artículos 29 y 31 del presente Reglamento.

Artículo 35. Programación de la primera sesión conjunta.

Una vez aceptado el procedimiento, el Facilitador podrá llevar a cabo la sesión conjunta entre los intervinientes, señalando día y hora para su desahogo, procurando que sea en el menor tiempo posible. Si los intervinientes se encuentran presentes, podrá ser en el mismo momento, siempre y cuando la agenda así lo permita y cuenten con los requerimientos necesarios.

Podrá abreviarse el procedimiento, en el supuesto de que el solicitante en su petición inicial manifieste que el complementario está de acuerdo en participar en él, y sea posible en ese mismo momento a través de medios electrónicos cerciorarse de ello, brindársele información sobre el servicio y recabarse sus datos; entonces, se programará directamente la reunión conjunta sin necesidad de agotar lo relativo a la entrega de la invitación y atención de ésta. Previo al inicio de la sesión conjunta, se solicitará la aceptación del servicio del complementario.

Sección III Sesiones conjuntas

Artículo 36. Desarrollo de la sesión.

En dicha sesión, el Facilitador dará un discurso inicial de apertura puntualizando el mecanismo alternativo de que se trate y la forma de llevarlo a cabo, el rol que él desempeñará, los principios y reglas de comportamiento que rigen las sesiones. Enseguida, aplicará las técnicas y herramientas pertinentes a fin de que los intervinientes expongan su problemática y entablen el diálogo que les permita construir soluciones para la misma.

Artículo 37. Sustitución del Mecanismo Alternativo.

El facilitador podrá sustituir el mecanismo alternativo, cuando lo considere adecuado, previa autorización de los intervinientes.

Artículo 38. Pluralidad de las sesiones.

Se desahogarán las sesiones que sean necesarias en forma individual o conjunta con los intervinientes, siempre y cuando estos participen, colaboren y respeten las normas de comportamiento establecidas, pero el expediente no podrá permanecer abierto por más de tres meses a partir de la primera reunión conjunta, salvo alguna causa que lo justifique o por más del señalado por la autoridad jurisdiccional. La programación de la sesión subsecuente, será a la brevedad posible y en un tiempo razonable.

**Sección IV
Del Convenio**

Artículo 39. Forma y resguardo. El convenio versará sobre la solución total o parcial de la controversia. En el segundo supuesto se dejarán a salvo los derechos de los intervinientes respecto de lo no acordado.

El convenio será elaborado por el Facilitador por escrito; se hará entrega de los originales al solicitante y complementario, los cuales contendrán las firmas autógrafas o huellas digitales, así como de quien firme a ruego en caso de que la persona no sepa leer y escribir o esté impedida para hacerlo, de igual forma, la firma del Facilitador. En el expediente electrónico sólo constará en archivo electrónico, sin firmas o huellas.

Artículo 40. Requisitos. El convenio debe contener:

- I. Proemio, en el que se asentarán la fecha y nombres de los intervinientes;
- II. Declaraciones, datos generales y el documento con el que se cotejaron de manera fehaciente. En caso de representante o apoderado legal, se precisará el documento con el que acreditó dicho carácter;
- III. Antecedentes, que es una breve relación de los hechos que motivaron el procedimiento del mecanismo alternativo, así como la referencia de haberlo llevado a cabo;
- IV. Cláusulas, que contengan de manera clara y ordenada los derechos y obligaciones de dar, hacer o no hacer de los intervinientes; así como de la forma y tiempo en que éstas habrán de cumplirse; y,
- V. Nombre y firma o huella de quienes lo suscriban y del Facilitador.

En los convenios no se emplearán abreviaturas, las fechas y cantidades se escribirán con letra.

Artículo 41. Remisión del convenio. En el supuesto de que el caso sea como consecuencia de la remisión de un juez, el Director enviará el convenio al juez de la causa para el trámite que corresponda. En el caso de que la atención derive de un acuerdo previo de los intervinientes de someterse a los mecanismos alternativos, de común acuerdo podrán presentar el convenio ante la autoridad competente para su ratificación.

**Sección V
Seguimiento del Convenio**

Artículo 42. En fecha posterior a la celebración del convenio, atendiendo a la naturaleza del caso y sin exceder de seis meses, salvo disposición en contrario, el Facilitador o la persona que el Director designe para ello, entablará comunicación con los intervinientes vía telefónica a fin de saber si se ha cumplido o no el convenio.

En caso de incumplimiento, se les podrá exhortar al cumplimiento o acudir al Centro para llevar a cabo un nuevo procedimiento en el que pueden proponerse modificaciones que resulten satisfactorias para ellos.

La causa que impida entablar comunicación con los intervinientes deberá constar en la bitácora del expediente.

**Sección VI
Formas de conclusión del procedimiento**

Artículo 43. El procedimiento del mecanismo alternativo termina por:

- I. Convenio que solucione parcial o totalmente la controversia;
- II. Decisión de uno de los intervinientes de no continuar con el procedimiento;
- III. Decisión del Facilitador, al no respetar los intervinientes los principios y las normas del procedimiento o advierta que no se muestran colaborativos a dar solución a su controversia;
- IV. Inasistencia de uno de los intervinientes a dos reuniones sin causa justificada;

- V. Negativa de los intervinientes a suscribir el convenio final;
- VI. Imposibilidad de cumplir los acuerdos tomados por los intervinientes;
- VII. Solicitar el diferimiento de la sesión en tres ocasiones con independencia del interviniente que lo realice;
- VIII. Antijuridicidad de lo que pretenden convenir;
- IX. Se califique de improcedente la materia de la controversia;
- X. Por fallecimiento de uno de los intervinientes;
- XI. Por inactividad por más de tres días hábiles contados a partir del último acto o requerimiento que se debió cumplir, salvo que se justifique;
- XII. Por conclusión del periodo contemplado en el presente para el procedimiento, o el señalado por la autoridad jurisdiccional o a solicitud de este; y,
- XIII. Las demás que establezcan los ordenamientos jurídicos aplicables.

La causa de terminación del procedimiento deberá constar en la bitácora del expediente.

El Facilitador podrá expedir a los intervinientes un oficio en el que se precise su asistencia o no en el procedimiento, fecha programada para la sesión posterior, o bien, si existió o no convenio entre ellos, para los fines a que haya lugar.

CAPÍTULO VIII **De los registros**

Artículo 44. Del expediente. El expediente electrónico y de acuerdo al avance del procedimiento en el mecanismo alternativo, deberá contar por lo menos con los registros siguientes:

- I. Ficha de registro de la parte solicitante;
- II. Solicitud del procedimiento;
- III. Datos del documento con el que acredita su identidad o personalidad con la que se ostente;
- IV. Invitación;
- V. Ficha de registro de la complementaria;
- VI. Constancia de aceptación del servicio por la complementaria;
- VII. Bitácora;
- VIII. Convenio; y,
- IX. Seguimiento.

El expediente físico podrá integrarse de los documentos anteriores cuando se determine necesario, pero la solicitud y la aceptación sí deberán constar por escrito siempre y cuando se hayan presentado a firmarlas.

Artículo 45. Destrucción de expedientes.

Los expedientes físicos se destruirán transcurridos dos años después de concluidos y sólo se conservará la información almacenada en medios electrónicos. Lo anterior, salvo disposiciones aplicables en contrario.

Artículo 46. Oficios.

Se llevará un registro el cual podrá ser electrónico de los oficios enviados y recibidos que sean relativos al funcionamiento del Centro.

Artículo 47. Registros.

Todo el personal adscrito al Centro, deberá realizar los registros que le correspondan, así como vigilar el adecuado manejo y conservación de los mismos y de la documentación que se derive.

TRANSITORIOS

Artículo Primero. Publíquese este reglamento en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga" y en la página oficial del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

Artículo Segundo. Este reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

Artículo Tercero. Se abroga el Reglamento del Centro de Mediación del Poder Judicial del Estado de Querétaro, publicado 21 de septiembre de 2007, en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” y se derogan las disposiciones que contravengan lo dispuesto en este Reglamento.

EL PRESENTE REGLAMENTO FUE APROBADO POR EL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO, EL DÍA 1° DEL MES DE FEBRERO DE 2023, EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QUERÉTARO. Rúbricas.

El Secretario Técnico, Víctor Manuel Romo Bonilla, con fundamento en el artículo 145, fracciones I y XI de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, CERTIFICA que el “Reglamento del Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Querétaro.”, fue aprobado de manera unánime por el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Querétaro, integrado por la Magistrada Presidente Mariela Ponce Villa, así como por los Consejeros Edgardo Saúl Contreras Arias, Arturo Ugalde Rojas y Juan Manuel Vera Vázquez, en sesión del día 1° de febrero de 2023. Santiago de Querétaro, Querétaro, a 10 de febrero de 2023. Rubrica.