

PODER JUDICIAL

ACUERDO ACJ/5/2025 DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES CONFERIDAS POR 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, EXPIDE LOS LINEAMIENTOS DE OPERATIVIDAD EN MATERIA DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL ÁMBITO PÚBLICO Y PRIVADO.

CONSIDERANDO

PRIMERO. El 26 de enero de 2024, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, la cual establece las bases, principios generales y distribución de competencias en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 17 y 73 fracción XXIX-A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

SEGUNDO. Que la Ley en mención, establece en su artículo 19 fracción VIII, que corresponde a los Poderes Judiciales tanto federal como estatales, expedir los Lineamientos de Operación de los Centros Públicos y Privados de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

En el citado artículo 19, en las fracciones V y VII, también establece como facultades para los Poderes Judiciales, la evaluación y supervisión de los Centros y de las personas que aplican los mecanismos alternativos de solución de controversias, por lo cual, también se requiere establecer lineamientos para los operadores de los mecanismos alternativos de solución de controversias que desarrollen lo estipulado por la Ley General referida.

TERCERO. Que la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, establece las bases de organización y prestación de los servicios de impartición y administración de justicia, acorde con las disposiciones constitucionales, leyes generales y demás disposiciones vigentes; en la cual se hace referencia a diversas disposiciones necesarias para su exacta observancia y se confirma la competencia normativa del Consejo de la Judicatura.

CUARTO. Que en la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro se establece como autoridades auxiliares de la administración de justicia a mediadores, conciliadores y facilitadores, en su artículo 14 fracción VII.

QUINTO. Que mediante el ejercicio de la facultad reglamentaria, el Consejo de la Judicatura puede dictar ordenamientos que faciliten a los destinatarios la observancia de la ley, 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 administrativas.

Por las razones expuestas y con fundamento en las disposiciones señaladas anteriormente, se expiden los siguientes:

LINEAMIENTOS DE OPERATIVIDAD EN MATERIA DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL ÁMBITO PÚBLICO Y PRIVADO

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. Los lineamientos tienen por objeto establecer las bases para el ejercicio de los mecanismos alternativos de solución de controversias como lo son la mediación, conciliación, negociación colaborativa y lo relativo a la Justicia Restaurativa en el Estado de Querétaro en materias competencia del Poder Judicial y en los términos que dispone la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

Artículo 2. Glosario. En estos lineamientos, además del glosario y definiciones que contempla la Ley General de Mecanismos Alternativos, se entenderá por:

- I. **Acreditación.** Es el documento en el que se hace constar que el Centro del ámbito privado, reunió los requisitos para otorgar los servicios de mecanismos alternativos y está autorizado para esa finalidad por el Poder Judicial;
- II. **Centro.** El Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Querétaro;
- III. **Centros Públicos.** Los Centros de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, que otorguen servicios de mecanismos alternativos, adscritos a los Poderes del Estado, Organismos Autónomos y Municipios, a excepción del Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial;
- IV. **Centro Privado de Mecanismos Alternativos.** La sede para la atención de los mecanismos alternativos de solución de controversias, a cargo de personas facilitadoras y abogadas colaborativas certificadas en el ámbito privado, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General y demás que resulten aplicables;
- V. **Certificación.** Documento mediante el cual se hace constar la autorización de las personas facilitadoras públicas o privadas y abogadas colaborativas, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General y demás disposiciones que resulten aplicables;
- VI. **Comité.** El Comité de Certificación en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias del Poder Judicial del Estado de Querétaro;
- VII. **Ley General.** Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias;
- VIII. **Mecanismos Alternativos.** Para efectos prácticos en estos lineamientos, entiéndase que este término hace referencia a la mediación, conciliación, negociación colaborativa y lo relativo a la justicia restaurativa, y
- IX. **Poder Judicial.** Poder Judicial de Estado de Querétaro.

Artículo 3. Ámbito de aplicación. Los mecanismos alternativos serán aplicados en el ámbito público y privado, de acuerdo a su competencia, por conducto de personas facilitadoras y abogadas colaborativas certificadas por el Poder Judicial en los términos de la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, quienes en el desempeño de sus funciones, estarán adscritas a un Centro Público para el caso del ámbito público y en el caso del privado, podrán ejercer de manera independiente o adscritos a un Centro Privado.

Artículo 4. Uso de las tecnologías. Los mecanismos alternativos podrán tramitarse mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación o sistemas en línea, conforme a lo establecido en la Ley General y las demás disposiciones aplicables.

Artículo 5. Registro y supervisión. Corresponde al Centro, llevar el registro de los centros acreditados así como de las personas facilitadoras y abogadas colaborativas en ejercicio de sus funciones, el cual deberá estar disponible para consulta al público en la página oficial del Poder Judicial; asimismo, le corresponde supervisar el cumplimiento a estos lineamientos y las demás disposiciones que se vinculen con los fines aquí previstos, e informar al Comité de Certificación en caso de que advierta algún posible incumplimiento o irregularidad para los efectos a que haya lugar.

CAPÍTULO II DE LOS CENTROS DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Artículo 6. Centros. Los Centros son la sede constituida para la atención de los mecanismos alternativos para los cuales están autorizados, a cargo de dos o más personas facilitadoras o abogadas colaborativas, o uno de cada función, certificadas por el Poder Judicial.

Los Centros podrán distinguirse en su denominación, al adicionar a esta, el ámbito en que otorguen sus servicios, si es público o privado, así como el área de la que deriven en el caso de los primeros o la que se constituya tratándose un privado.

Artículo 7. Acondicionamiento. Los Centros deben propiciar que en el otorgamiento de sus servicios, generen un espacio seguro para los usuarios, para lo cual, en su acondicionamiento físico, deben preservar la confidencialidad y considerar cuando menos los aspectos siguientes:

- I. El mobiliario debe propiciar la comodidad, posicionarse a un mismo nivel y permitir la cercanía entre los usuarios cuando el asunto así lo permita;
- II. El espacio debe tener una ambientación cómoda e iluminada, optando por colores neutrales suaves o tonos naturales;
- III. Se puede trabajar con o sin mesa, si se elige la primera opción, la mesa podrá ser redonda;
- IV. Espacio flexible para tomar las medidas que sean necesarias para resguardar la seguridad de las personas;
- V. Contar con instrumentación que permita la visualización para los usuarios sobre los asuntos que estarán tratando;
- VI. El documento de certificación y acreditación a la vista de las personas usuarias, y
- VII. Los demás que resulten necesarias para el adecuado otorgamiento de los servicios.

Artículo 8. Servicios de forma independiente. Las personas facilitadoras y abogadas colaborativas certificadas que realicen sus funciones de manera independiente, en sus instalaciones en las que otorguen los servicios habrán de considerar los aspectos de acondicionamiento que se prevén en el artículo anterior.

CAPÍTULO III DE LOS CENTRO PÚBLICOS DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Artículo 9. Regulación. El Centro y las personas facilitadoras adscritas observarán las disposiciones generales de los presentes lineamientos, pero su integración, funcionamiento y operatividad estará a lo que dispone la Ley General, sus ordenamientos internos y las demás disposiciones aplicables.

Artículo 10. Registro y certificación. Los centros pertenecientes a instituciones Estatales, Municipales u organismos autónomos, que aspiren u otorguen mecanismos alternativos de solución de controversias dirigidos a su público usuario en materias competencia del Poder Judicial, deberán obtener el registro, así como la certificación de las personas facilitadoras o abogadas colaborativas adscritas, emitidas por el área competente del Poder Judicial.

Artículo 11. Organización y funcionamiento. La organización y funcionamiento de los Centros Públicos, se determinará conforme a la normatividad que emita cada una de las áreas a las que pertenezcan, pero estas deberán observar los principios y disposiciones contenidas en la Ley General, los ordenamientos que con esta se vinculen y estos lineamientos en la parte que les es aplicable.

Artículo 12. Registro del Centro. Los Centros Públicos deberán de registrarse ante el Centro, para ello deberán cumplir con los requisitos siguientes:

- I. Acreditar su legal existencia, presentando el Acuerdo de creación o normatividad respectiva;
- II. Exhibir el nombramiento respectivo del responsable del Centro de Mecanismos Alternativos;
- III. Contar con el mínimo de dos personas facilitadoras o abogadas colaborativas certificadas, o uno de cada función;
- IV. Contar con disposiciones que regulen su organización y funcionamiento, así como con un código de ética;
- V. Contar con instalaciones que cumplan con el acondicionamiento previsto en los lineamientos, presentando la documentación que acredite la existencia física de las mismas; y
- VI. Las demás que establezcan las disposiciones legales aplicables.

Artículo 13. Requisitos adicionales. Para obtener el registro del Centro, los titulares de los centros deberán contar con la certificación respectiva y cumplir los demás requisitos previstos en sus ordenamientos que emitan, de igual manera, las personas facilitadoras y abogadas colaborativas adscritas certificadas, deberán haber cubierto los requisitos previstos en el artículo 20 de los presentes lineamientos, a excepción del previsto en la fracción II.

Al realizar su registro se les hará entrega de una constancia emitida en los mismos términos señalados en el artículo 17 de los presentes lineamientos.

Previo al inicio de sus funciones en los términos que se señalan en este artículo, el Centro Público deberá contar con los requerimientos de registros, sellos y demás disposiciones administrativas u operativas requeridas por el Centro, para el control y seguimiento de los asuntos que conozca, asimismo, deberá rendir a este los informes estadísticos que les solicite de conformidad con estos lineamientos.

Los Centros Públicos y las personas facilitadoras y abogadas colaborativas certificadas, serán supervisados por la autoridad competente de cada ente de acuerdo con sus disposiciones aplicables. En el caso de detectar hechos relacionados al incumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley General y las que de esta se vinculen, deberán informarlo al Centro dentro de los quince días hábiles a que tengan conocimiento de estos, para que a su vez este lo someta a consideración del Comité de Certificación para el inicio del procedimiento correspondiente.

CAPÍTULO IV DE LOS CENTROS PRIVADOS DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Sección Primera De la acreditación de los centros privados

Artículo 14. Acreditación. Los Centros Privados que aspiren a otorgar servicios de Mecanismos Alternativos, deberán previamente acreditarse ante el Centro y contar con un registro de personas facilitadoras y abogadas colaborativas, adscritas y certificadas por el Poder Judicial.

Artículo 15. Requisitos. Para obtener la acreditación y posterior registro, los Centros Privados, deberán cumplir con los requisitos siguientes que habrán de presentar en el Centro:

- I. Solicitud por escrito dirigida a la persona titular de la Dirección del Centro en la que se indique:
 - a. Denominación o razón social, y en su defecto el nombre con el cual será identificado el Centro Privado respectivo;
 - b. Domicilio legal y sedes donde se encuentran las instalaciones del Centro Privado ubicados en este Estado;
 - c. Datos de identificación, correo electrónico y número telefónico del centro y del representante legal;
 - d. Documento con el que acredite la personalidad del representante legal, y
 - e. Los motivos por los que desea obtener dicha acreditación.
- II. Instrumento que acredite la constitución legal de la solicitante, en cuyo objeto social deberá constar la determinación específica de la prestación de servicios en materia de mecanismos alternativos, así como las eventuales modificaciones a la misma;
- III. Dos comprobantes del pago de servicios o contribuciones que correspondan al domicilio en el que se ubiquen las instalaciones para ofrecer los servicios en materia de mecanismos alternativos, con una vigencia máxima de dos meses a la fecha de su presentación;
- IV. Certificaciones expedidas por el Poder Judicial de las personas que prestarán sus servicios para el Centro Privado solicitante, que cuando menos para el inicio deberán ser dos;
- V. Código de Ética firmado por el representante legal;
- VI. Reglamento Interno que cuente con sus objetivos, organización interna, funciones y procedimientos, firmado por el representante legal;
- VII. Aviso de privacidad de protección de datos personales en posesión de los particulares, firmada por el representante legal, que cumpla con las disposiciones legales de la materia;
- VIII. Contar con instalaciones que cumplan con el acondicionamiento previsto en los lineamientos, presentando la documentación que acredite la existencia física de las mismas;
- IX. Cubrir el pago de los derechos correspondientes, y
- X. Las demás que establezcan otras disposiciones legales aplicables.

Previo al inicio de sus funciones en los términos que se señalan en este artículo, el Centro Privado deberá contar con los requerimientos de registros, sellos y demás disposiciones administrativas u operativas requeridas por el Centro para el control y seguimiento de los asuntos que conozca, asimismo, deberá rendir a este los informes estadísticos que les solicite de conformidad con estos lineamientos.

Artículo 16. Trámite a solicitud. El Centro al recibir la solicitud, aperturará un expediente en el que se integrarán las constancias presentadas y de ser necesario programará dentro de los diez días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud, una visita de inspección en las instalaciones del Centro Privado a efecto de corroborar la veracidad de los datos aportados y las condiciones físicas del lugar para determinar su idoneidad en la prestación de los servicios que se pretenden, de lo cual se levantará acta circunstanciada de la misma.

En caso de que falte alguna condición en el lugar, otorgará un plazo razonable para que sea subsanado pero no podrá exceder de dos meses, apercibido de que en caso de no cumplimentar totalmente el requerimiento formulado, el trámite iniciado a la solicitud se dará por concluido, sin que ello limite que pueda solicitarse nuevamente cuando se considere oportuno.

Lo anterior, no limita que previo a formalizar la solicitud de acreditación, la persona interesada pueda solicitar al Centro orientación para sentar las bases para obtener la acreditación del Centro Privado.

Artículo 17. Determinación del Centro. El Centro dentro de los diez días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud o de ser el caso, a partir de la fecha en que se llevó a cabo la visita de inspección o en que se subsanaron las recomendaciones realizadas, emitirá la determinación que resolverá sobre la acreditación o no del Centro Privado.

En el supuesto de ser procedente, el Centro notificará a la persona solicitante por los medios electrónicos proporcionados para ello, y dentro de los tres días hábiles siguientes, realizará el registro del Centro Privado en la base de datos correspondiente y gestionará la emisión de la constancia de acreditación, misma que cuando menos deberá contener los datos siguientes:

- I. Nombre del Centro Privado y la mención de encontrarse acreditado para la prestación de los mecanismos alternativos autorizados y, eventualmente, las materias o áreas;
- II. Número único de registro del Centro conforme a la base de datos del Centro;
- III. Periodo de vigencia, y
- IV. Firma de la persona titular del Centro.

La acreditación tendrá una vigencia de cinco años contados a partir de que se expida la constancia de acreditación.

Sección Segunda

De la integración y organización de los centros privados

Artículo 18. Cumplimiento normativo. Los centros privados para mantener la acreditación y registro, deberán cumplir las disposiciones normativas aplicables, contar con la infraestructura y acondicionamiento mínimo que les permita prestar los servicios, así como con el personal suficiente para el mismo objeto.

Artículo 19. Responsabilidad de los Centros. Es responsabilidad de los Centros Privados que presten servicios de mecanismos alternativos:

- I. Exhibir la constancia de acreditación y registro del Centro, así como las certificaciones de las personas facilitadoras y abogadas colaborativas certificadas cuando le sea requerida;
- II. Nombrar a la persona titular del Centro Privado;
- III. Garantizar que las personas facilitadoras y abogadas colaborativas, se apeguen a los requisitos y obligaciones establecidos en la Ley General, estos lineamientos y las demás disposiciones de observancia general;
- IV. Cerciorarse que las personas facilitadoras y abogadas colaborativas, remitan los convenios que suscriban de conformidad con lo dispuesto en la Ley General, al Sistema de Convenios del Centro, a fin de que se le asigne clave o número de registro del mismo, para alcanzar todos sus efectos jurídicos;

- V. Rendir al Centro los informes estadísticos que les requiera;
- VI. Permitir las visitas de supervisión de acuerdo a lo dispuesto en esta Ley y su Reglamento;
- VII. Atender y resolver quejas, sugerencias o inconformidades de los usuarios relacionados con los servicios otorgados por el centro, por escrito;
- VIII. Realizar cuando menos una vez al año campaña de sensibilización sobre la cultura de paz, a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias y procesos de Justicia Restaurativa, y
- IX. Cumplir las demás disposiciones previstas en estos lineamientos y las demás disposiciones aplicables.

CAPÍTULO V DE LAS PERSONAS FACILITADORAS Y ABOGADAS COLABORATIVAS DEL ÁMBITO PRIVADO

Artículo 20. Requisitos para el inicio de funciones. Las personas facilitadoras y abogadas colaborativas que obtengan su certificación para ejercer en el ámbito privado, previo al inicio de sus funciones de manera independiente o adscritos a un Centro Privado, deberán rendir protesta ante el Comité de Certificación, además, dentro de los sesenta días hábiles siguientes a la expedición de su certificación deberán ante el Centro:

- I. Presentar solicitud dirigida al Titular del Centro, en el que precisen:
 - a. La exposición del motivo de su solicitud;
 - b. La manera en que ejercerá, como operador independiente o adscrito a algún Centro Privado;
 - c. El domicilio legal en donde pueda ser localizable y en el que otorgará los servicios profesionales, en este Estado,
 - d. Los datos de identificación, un correo electrónico y el número telefónico para recibir notificaciones, y
 - e. Documento oficial con el que se identifique.
- II. Otorgar la garantía que señale el Comité de Certificación;
- III. Proveerse a su costa de sello que se contenga el número de certificación y los libros de registro de acuerdo a las características requeridas por el Centro, a excepción de que se encuentre adscrito a un Centro Privado, y
- IV. Registrar su constancia de certificación, sello, firma y rúbrica.

Las instalaciones donde prestará sus servicios de forma independiente, deberán contar con el acondicionamiento requerido en estos lineamientos que garantice el principio de confidencialidad y presentará la documentación que acredite la existencia física del mismo.

Artículo 21. Trámite a solicitud. El Centro al recibir la solicitud aperturará un expediente en el que se integrarán las constancias presentadas y de ser necesario programará dentro de los diez días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud, una visita de inspección en las instalaciones donde otorgará sus servicios a efecto de corroborar la veracidad de los datos aportados y las condiciones físicas del lugar para determinar su idoneidad en la prestación de los servicios que se pretenden.

En caso de que falte alguna condición en el lugar, se le otorgará un plazo razonable para que sea subsanado, el cual no podrá exceder de dos meses. De no cumplirse la condición respectiva el trámite iniciado a la solicitud se dará por concluido, sin que ello limite que pueda solicitarse nuevamente cuando se considere oportuno.

Lo anterior, no limita que previo a formalizar la solicitud de acreditación, la persona interesada pueda solicitar al Centro orientación para sentar las bases con el fin de obtener el registro para el inicio de sus funciones.

Artículo 22. Determinación del Centro. El Centro dentro de los diez días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud o de ser el caso, a partir de la fecha en que se llevó a cabo la visita de inspección o en que se subsanaron las recomendaciones realizadas, emitirá la determinación de autorización o no para el inicio de funciones.

En el supuesto de ser procedente, el Centro notificará a la persona solicitante por los medios electrónicos proporcionados para ello y dentro de los tres días hábiles siguientes, realizará su inscripción de la persona facilitadora o abogada colaborativa en el registro correspondiente local y nacional.

En el supuesto de que la persona facilitadora o abogada colaborativa ejerza de manera independiente y posterior a ello, sea su deseo incorporarse a un Centro Privado, deberá informarlo al Centro Público mediante escrito firmado por éste y el representante legal o encargado del Centro Privado al que pretende adscribirse, justificando dicha situación con la documentación que corresponda y se hará constar el cierre de sus registros.

Artículo 23. Garantía. La garantía que deberán otorgar las personas facilitadoras y abogadas colaborativas privadas, podrá realizarse mediante billete de depósito, fianza, prenda, hipoteca o cualquier otra garantía legalmente constituida, designando como beneficiario al Poder Judicial.

La garantía deberá mantenerse vigente y actualizada mientras la persona facilitadora o abogada colaborativa privada permanezca en funciones con certificación vigente, incluso durante todo el año siguiente a aquél en que haya dejado de ejercer en forma definitiva, siempre y cuando no se haya interpuesto queja o acción de responsabilidad en su contra, en cuyo caso la garantía deberá permanecer vigente hasta que concluya el proceso respectivo.

Artículo 24. Orden de prelación. En caso de que la garantía llegare a hacerse efectiva por resolución del Comité de Certificación o por resolución judicial o administrativa, el monto determinado se aplicará de la manera siguiente:

- I. Para cubrir la reparación del daño, las multas y otras responsabilidades impuestas a la persona facilitadora o abogada colaborativa privada por el indebido ejercicio de su función;
- II. Para cubrir el importe de las cuotas o derechos que la persona facilitadora o abogada colaborativa privada llegare a adeudar al Poder Judicial; y
- III. Para cubrir el importe de los gastos y costas de procedimientos contenciosos que el Tribunal Superior de Justicia hubiere iniciado en su contra.

La garantía deberá ser utilizada en cualquier caso de los referidos en las fracciones que anteceden ante la negativa u omisión de la persona facilitadora o abogada colaborativa privada de cubrir las cantidades que correspondan oportunamente.

Artículo 25. Registros de certificación expedida por Poder Judicial diverso. Las personas facilitadoras o abogadas colaborativas que cuenten con la certificación expedida por los Poderes Judiciales en términos de la Ley General, podrán desempeñarse en el Estado de Querétaro, siempre y cuando cumplan con los requisitos que para ello dispone la Ley General, así como los previstos en estos lineamientos para el inicio de funciones en este Estado.

CAPÍTULO VI
OBLIGACIONES Y DEBERES DE LA PERSONA FACILITADORA
Y ABOGADA COLABORATIVA

Artículo 26. Obligaciones y deberes de la persona facilitadora y abogada colaborativa. Corresponde a las personas facilitadoras y abogadas colaborativas dar cumplimiento a los deberes y obligaciones que señala la Ley General para las personas facilitadoras, en todo aquello que a las personas abogadas colaborativas no contravenga la naturaleza de su función, así como las siguientes:

- I. Mantener trato amable y respetuoso hacia todas las personas usuarias y al personal con el que labora;
- II. Verificar el llenado de los documentos requeridos a las partes, así como mantener completas y actualizadas las constancias físicas y electrónicas del expediente;
- III. Acudir a las revisiones y evaluaciones que realice el Centro, así como proporcionar los informes estadísticos o relacionados con su actividad que le requiera el mismo, de conformidad con estos lineamientos, su reglamento y demás disposiciones aplicables;
- IV. Abstenerse de prestar servicios profesionales distintos a los mecanismos alternativos, respecto del conflicto que los originó;
- V. Abstenerse de conocer del mecanismo alternativo, cuando se encuentre en alguna de las causas establecidas en estos lineamientos;
- VI. Abstenerse de participar en convenios, cuando se encuentre suspendido por alguna de las causas señaladas en la Ley General;
- VII. Remitir los convenios susceptibles de alcanzar los efectos de la cosa juzgada, que de conformidad con lo dispuesto en la Ley General que suscriban, al Sistema de Convenios, según corresponda, a fin de que se le asigne el número de registro del mismo, para alcanzar todos sus efectos jurídicos;
- VIII. Dar seguimiento y continuidad a los asuntos de los que conozca, hasta su conclusión;
- IX. Asistir a los cursos de capacitación o actualización que sean requeridos por el órgano competente del Poder Judicial;
- X. Permitir y facilitar la supervisión, a través de las visitas de inspección e informes que le sean requeridos por el Centro y que este determine necesarias en términos de la Ley General y demás disposiciones aplicables;
- XI. Verificar y cumplir lo previsto por la legislación aplicable en materia de acceso a la información pública y de datos personales, respecto de la información que se plasme en los registros y acuerdos o convenios en los que participe y resguardarlos;
- XII. Realizar cuando menos una vez al año una campaña de sensibilización respecto a la promoción de la Cultura de la Paz a través del uso de los mecanismos alternativos o también de ser requerido podrá participar en las que lleve a cabo el Centro, y
- XIII. Las demás que señalen las demás disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 27. Excusa de las personas facilitadoras. Las personas facilitadoras deberán excusarse de conocer un asunto cuando se actualice alguno de los impedimentos previstos en la legislación procesal civil aplicable al Estado de Querétaro.

Las personas facilitadoras que se encuentren en alguno de los supuestos previstos en este artículo y no se excusen, quedarán sujetas a las sanciones previstas en la Ley General o en las disposiciones normativas correspondientes.

Artículo 28. Impedimento. Las personas facilitadoras y abogadas colaborativas no podrán actuar como testigos en procedimiento legal alguno relacionado con los asuntos en los que participen, en términos del principio de confidencialidad que rige a los mecanismos alternativos de solución de controversias y al deber del secreto profesional que les asiste.

Artículo 29. Remuneración convencional. Los servicios de mecanismos alternativos en el ámbito privado, podrán ser remunerados en forma convencional.

CAPÍTULO VII **De las partes**

Artículo 30. Derechos de las partes. Las partes tendrán los derechos siguientes:

- I. Tratándose de un Centro Privado de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, a elegir a la persona facilitadora o abogada colaborativa;
- II. Expresar libremente sus necesidades y pretensiones durante el desarrollo del mecanismo alternativo sobre el asunto que plantean, sin más límite que el derecho de terceros;
- III. No ser objeto de intimidaciones, presiones o coacción para someterse a un mecanismo alternativo;
- IV. Obtener copia certificada, de forma física o electrónica, del convenio al que hubiesen llegado;
- V. Recibir asesoría jurídica antes y durante el procedimiento, por una persona distinta a la facilitadora, así como allegarse del apoyo de peritos y otras personas especialistas en cuestiones relacionadas con la controversia que se requieran, y
- VI. Las demás previstas en la Ley General y demás disposiciones aplicables.

Artículo 31. Derechos de niños, niñas y adolescentes. Tratándose de procedimientos de mecanismos alternativos en los que se encuentren involucrados los derechos de niñas, niños y adolescentes, la persona facilitadora y abogada colaborativa deberá observar los cuatro pilares para protegerlos, el interés superior de la infancia y adolescencia, sus derechos a la igualdad, no discriminación y participación, así como el principio de vida, supervivencia y desarrollo; conforme a este marco, deberá:

- I. Atender las características, condiciones específicas y necesidades de cada niña, niño y adolescente, con base en el principio de no discriminación;
- II. Cerciorarse de la necesidad de la presencia de niñas, niños o adolescentes, con base en el principio de mínima intervención, a fin de evitar prácticas o procedimientos que causen estrés psicológico;

- III. Invitarles a participar en un lenguaje claro y adaptado a su edad, destacando que el ejercicio de su derecho es voluntario y que puede acompañarles una persona de su confianza;
- IV. Evitar de manera acuciosa las demoras prolongadas o innecesarias en el ejercicio de su derecho a participar en un mecanismo alternativo;
- V. En ningún caso se hará pública la información sobre niñas, niños o adolescentes que ejercite su derecho a participar en un mecanismo alternativo y la información será confidencial, y
- VI. Serlos garantes de los derechos de las niñas, niños o adolescentes, verificando en todo momento que los acuerdos que se tomen respecto de esos derechos observen los pilares en que se sustentan.

En el supuesto de que se determine la intervención o participación del niño, niña o adolescente, antes de gestionar dicha sesión, deberá informarlo al Centro, para que atendiendo al caso en concreto, se determine la necesidad de realizar algún ajuste para llevar a cabo dicha actividad.

Artículo 32. Condiciones para la participación de niñas, niños o adolescentes. Para efectos de que las niñas, niños y adolescentes ejerzan su derecho de participación en los mecanismos alternativos, la persona facilitadora o abogada colaborativa señalará fecha y hora para llevar a cabo la sesión, la cual deberá hacerla del conocimiento de ellos mediante una invitación adaptada a su edad, en la que también deberá incluir facilidades para poner al alcance de estas personas el acceso a mecanismos alternativos, acorde a sus necesidades y posibilidad, incluyendo la flexibilidad de contacto de forma virtual o en el espacio donde se encuentre la niña, niño o adolescente.

En la sesión o sesiones que participen niñas, niños o adolescentes, la persona facilitadora o abogada colaborativa deberá observar lo siguiente:

- I. Que la sesión se lleve en un lugar cómodo y seguro;
- II. Asegurarse que se cuente con el auxilio de una persona especializada en derechos de la niñez y que pueda contarse con la compañía de una persona de confianza de la niña, niño o adolescente; y
- III. La conversación con las niñas, niños y adolescentes, deberá ser resguardada atendiendo los principios de confidencialidad y privacidad que les asisten. En la sesión en la que niñas, niños y adolescentes ejerzan su derecho a participar y que se escuche su opinión, la persona facilitadora o abogadas colaborativas se enfocará en conocer su entorno a través de la percepción de estas personas, que es lo que les preocupa, lo que consideran importante y que les da tranquilidad.

La persona facilitadora y abogada colaborativa deberá diseñar métodos de intervención idóneos para desarrollar la sesión, en consonancia con la edad y la diversidad cultural de la niña, niño o adolescente.

Artículo 33. Deberes de las partes. Son deberes de las partes, los siguientes:

- I. Acatar los principios y reglas que regulan los mecanismos alternativos;
- II. Conducirse con respeto y observar buen comportamiento durante las sesiones;
- III. Cumplir con los convenios derivados de los mecanismos alternativos en que participen;

- IV. Asistir y participar en cada una de las sesiones;
- V. Informar a la persona facilitadora o persona abogada colaborativa, sobre la existencia de un proceso jurisdiccional en trámite relacionado con la controversia o conflicto;
- VI. Informar en las sesiones los hechos que modifiquen la materia de la controversia o conflicto, y
- VII. Los demás previstos por esta Ley y disposiciones aplicables.

CAPÍTULO VIII
De la Tramitación de los
Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias

Sección primera
Procedimiento general en la mediación y conciliación

I. Disposiciones generales.

Artículo 34. Aplicabilidad del procedimiento general. El procedimiento que en este apartado se prevé, es genérico y será aplicable también a los demás mecanismos alternativos, en todo aquello que no contravenga su naturaleza, ámbito y principios que los rodean, así como a las especificaciones que para cada uno se disponen en las secciones que continúan.

II. Del procedimiento.

Artículo 35. Solicitud. Cualquier persona física podrá solicitar la atención y acceso a los servicios de mecanismos alternativos, de manera verbal, escrita o en línea ante el Centro que corresponda, o ante algún facilitador privado independiente, lo cual podrá realizar por sí o por su representante legal con facultades suficientes para su intervención; con la excepción de los asuntos de carácter familiar en los que por su naturaleza deban acudir personalmente.

Artículo 36. Determinación. Recibida la solicitud de servicio, la persona facilitadora, deberá examinar la controversia y determinar si es susceptible de ser tramitada a través de los mecanismos alternativos.

En el supuesto de que la solicitud no sea susceptible de admisión a trámite, se le comunicará a la persona solicitante a más tardar al día siguiente hábil y en su caso, le informará, el nombre de la institución correspondiente en la que sea posible darle seguimiento a su asunto. En el supuesto de que el asunto no lo haya sido, pues se trate de posibles actos de violencia contra alguna persona en situación de vulnerabilidad o violencia de género, deberá canalizarlo a la instancia correspondiente de forma inmediata.

Artículo 37. Apertura de expediente. Una vez admitida la solicitud, deberá informar a la parte solicitante sobre los mecanismos alternativos aplicables, los principios y reglas que rigen sus procedimientos, los efectos del convenio y que en el supuesto de que no lleguen a este, queden a salvo sus derechos para iniciar o continuar el procedimiento ante la autoridad jurisdiccional correspondiente dentro de los plazos previstos para dicho efecto por la legislación correspondiente, y confirmará su voluntad de continuar con el procedimiento.

Enseguida, dará inicio el trámite del mecanismo alternativo que corresponda, abrirá el expediente respectivo, recabará la documentación administrativa correspondiente, entre estos, el consentimiento informado.

Artículo 38. Invitación. Se invitará a la otra parte para que tenga lugar la sesión inicial, misma que se fijará dentro del término de cinco días hábiles siguientes a la fecha de la apertura del expediente, y en la cual deberá informársele la razón de la invitación y así como lo previsto en el párrafo primero del artículo anterior, para que esté en posibilidad de manifestar su intención de participar.

En caso de que acepte participar, se programará la sesión conjunta dentro de los diez días hábiles posteriores.

Artículo 39. Invitación. La invitación se podrá realizar preferentemente de forma presencial, o también, por medios electrónicos, y deberá contener al menos lo siguiente:

- I. Número de expediente;
- II. Nombre de las partes y, en su caso, domicilio o dirección electrónica de la persona invitada;
- III. Breve explicación de la naturaleza de los mecanismos alternativos;
- IV. Día, hora y lugar de celebración de la sesión;
- V. Nombre y firma de la persona facilitadora que la suscribe;
- VI. Número de teléfono del Centro que corresponda o de la persona facilitadora para que se comunique en caso de requerir información adicional; y
- VII. Lugar y fecha de expedición.

Se podrá enviar una segunda invitación en caso de que la primera no fuese atendida. En caso de que no sea posible localizar a la parte complementaria tendrá como resultado la terminación del asunto.

Artículo 40. Procedimiento abreviado. Podrá abreviarse el procedimiento, en el supuesto de que las partes estén de acuerdo en participar en el mecanismo alternativo, y se programará directamente la sesión conjunta sin necesidad de agotar lo relativo a la entrega de la invitación y atención de ésta.

Artículo 41. Acuerdo de confidencialidad. Previa a iniciar la sesión conjunta, las partes, y en su caso, previa petición de estas, las personas autorizadas por la Ley General deberán firmar un acuerdo de confidencialidad para garantizar que no sea revelada la información generada.

Igualmente, a las personas facilitadoras les asiste el secreto profesional, sin perjuicio de las excepciones establecidas en estos lineamientos y en las demás disposiciones aplicables.

Artículo 42. Sesión conjunta. La persona facilitadora, al inicio de la sesión conjunta explicará a las partes el propósito de la sesión, su función, y reiterará los principios y reglas del mecanismo alternativo, así como los efectos legales del acuerdo.

La sesión continuará con la solicitud de la persona facilitadora a las partes para que hagan una exposición del conflicto, en la que cada una de ellas tendrán la oportunidad de expresar sus puntos de vista respecto del asunto y sus pretensiones.

Desahogados los demás aspectos que se estimen convenientes por las partes o la persona facilitadora, ésta las apoyará para clarificar los temas e intereses, generarán las opciones de solución, las cuales anotarán y evaluarán las propuestas aportadas por las partes y, si son aceptadas por las mismas, elaborará el acuerdo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General, del cual les hará entrega en copia certificada una vez registrado en el Centro.

Artículo 43. Diferimiento de la sesión. Si la persona facilitadora al inicio o durante la sesión se percata de que alguna de las partes presenta una situación de salud o emocional susceptible de ser atendida por un especialista o bien requiere de alguna orientación especializada por la naturaleza del asunto, se recomendará realizar la consulta, y se señalará nueva fecha y hora para su continuación; si una sesión no es suficiente para resolver el conflicto, la persona facilitadora acordará con las partes la realización de las que sean necesarias, siempre dentro del marco de lo que resulte razonable y sin que ello pueda propiciar el agravamiento del conflicto.

Artículo 44. Participación conjunta. En los casos que de acuerdo a la experiencia de la persona facilitadora adscrita a un Centro, considere necesario el apoyo de un homologado, lo hará saber a la dirección del mismo, para efecto de que sea designado un operador más y ambas tengan participación activa en el desarrollo de las sesiones.

En el caso de los operadores en el ámbito privado que ejerzan de manera independiente, lo harán saber a las partes, para obtener su consentimiento y elegir a la persona certificada que se integre, así como lo que dicha situación conlleve.

En todos los casos en que se requiera la intervención de una persona adicional certificada se deberá obtener el consentimiento de las partes.

III. De las causas de conclusión.

Artículo 45. Causas de conclusión. Cuando se actualice algún supuesto de los previstos en la Ley General, se dará por concluido el procedimiento en el mecanismo alternativo.

Sección Segunda Del procedimiento en la Negociación Colaborativa

Artículo 46. Del proceso de negociación colaborativa. El proceso de negociación colaborativa es un mecanismo alternativo que se lleva a cabo por personas abogadas colaborativas certificadas, quienes intervendrán orientando, reconduciendo, asesorando y apoyando a las partes, quienes serán protagonistas de la resolución del problema que les afecta, en la búsqueda de acuerdos mutuamente satisfactorios, a través de la negociación colaborativa e implementando estrategias que impliquen cooperar de manera interdisciplinaria o transversal para lograr analizar el conflicto y atender a las necesidades de las partes, ya sea con la ayuda de otras personas profesionales que apoyen desde la neutralidad y a lo largo de la negociación con opiniones técnicas, informes y dictámenes.

Este procedimiento flexible tendrá como base la confianza, buena fe y la colaboración. La persona abogada colaborativa certificada, estará centrada en acompañar y colaborar con las personas usuarias de este servicio durante todo el proceso, con el objetivo de descubrir cuáles son los verdaderos intereses de las partes, colaborando para hacer de la resolución del conflicto una experiencia constructiva.

Artículo 47. Principios rectores. El procedimiento se regirá por los principios rectores previstos en la Ley General, pero además, con las particularidades y principios siguientes:

- I. **Beneficios mutuos.** En la negociación colaborativa se buscará llegar a acuerdos que no solo satisfagan los intereses de cada una de las partes, sino que beneficien de una manera justa y equitativa a todos los involucrados en la negociación, generando compromiso de cumplimiento a través del tiempo, comprendiendo que pueden existir vicisitudes y como se podrán enfrentar;
- II. **Multiparcialidad.** Durante la sesión las personas abogadas colaborativas serán facilitadoras de la comunicación y la negociación entre sus personas usuarias, por lo tanto, conducirse con imparcialidad no significa que no puedan ser proactivos y sugieran o intervengan cuando algo de lo propuesto consideren que: está fuera del marco legal, que perjudica a alguna de las personas usuarias o, que por las características de lo propuesto sea incumplible;

- III. **Omniparcialidad.** En la construcción de acuerdos las personas abogadas colaborativas se conducirán de manera omnicomprensiva, tratando de esta manera que los acuerdos a los que se llegue impacten positivamente a los integrantes del sistema en el que se encuentran las personas usuarias, asumiendo las partes la responsabilidad del acuerdo y el compromiso de cumplirlo.
- IV. **Transparencia.** Las personas usuarias deberán exponer toda la información que posean y que sea relevante para poder alcanzar un acuerdo, y
- V. **Trabajo en equipo.** Es formado por las partes, por sus abogados y eventualmente por terceros llamados neutrales que pueden participar en el mecanismo para aportar su conocimiento con el objetivo de ayudar a la consecución del acuerdo.

Artículo 48. Acuerdo de participación. Las personas usuarias y abogadas colaborativas, deberán firmar como requisito indispensable, previo al inicio del procedimiento, el acuerdo de participación, en el cual se hará constar cuando menos, el objetivo y compromisos adquiridos respecto a este por los participantes, los principios aplicables al mecanismo y pronunciamiento sobre la inhabilitación para intervenir ante el órgano jurisdiccional.

Artículo 49. Proceso. El Proceso colaborativo tendrá al menos las siguientes fases:

- I. Sesiones individuales de cada parte con su abogada o abogado colaborativo debidamente certificado;
- II. Sesiones de negociación únicamente entre las personas abogadas colaborativas certificadas; o
- III. Sesiones en las que intervienen de manera conjunta las partes, las personas abogadas colaborativas certificadas y, en su caso otras personas profesionales de apoyo, expertas neutrales que aporten criterios objetivos para la resolución del conflicto sin ser vinculantes para las partes.

Artículo 50. Acuerdo. El acuerdo que alcancen las partes deberá ser el resultado del trabajo coordinado de todas las personas que intervinieron en él, el cual es considerado alternativo al proceso jurisdiccional; que deberá satisfacer los intereses de todas las partes, que mejore las relaciones, basado en el diálogo y en los principios de los mecanismos alternativos señalados en la Ley General.

Dicho acuerdo deberá presentarse ante el Centro para su validación, de ser el caso, y registro, de conformidad con lo establecido en la Ley General, para adquirir el valor de cosa juzgada.

Artículo 51. Impedimento. Las personas abogadas colaborativas certificadas no podrán fungir como procuradores judiciales, asesoras o asesores jurídicos, representantes legales o árbitros en los asuntos que intervinieron bajo esta modalidad, con el fin de asistir a las partes en los procesos litigiosos en la vía jurisdiccional o administrativa.

Artículo 52. Causas de conclusión. Son aplicables las causas de terminación de los mecanismos alternativos previstas en la Ley General, así como aquellas que hayan acordado durante este procedimiento.

Sección Tercera De la Justicia Restaurativa

Artículo 53. Desarrollo. Lo relativo a la Justicia Restaurativa, podrá desarrollarse mediante modelos, programas, procesos, prácticas y metodologías especializadas y con la posibilidad de ser interdisciplinarias, atendiendo al asunto en particular, dirigidas a cumplir los objetivos previstos en la Ley General.

Deberán ser instrumentados y aplicados por personas facilitadoras certificadas y especializadas en términos de la Ley General y las demás disposiciones que resulten aplicables. Además, podrán comprender la implementación de procesos de justicia terapéutica.

El Poder Judicial emitirá metodologías para acceder a lo relativo a la Justicia Restaurativa y Terapéutica, que regularán el alcance y aspectos a considerar en su aplicación y desarrollo de manera específica.

Artículo 54. Aspectos a considerar en los procesos y prácticas. Los procesos y prácticas restaurativos, al menos deberán contar con las etapas siguientes:

- I. **Sesión informativa integral.** Se realizará con las personas directamente involucradas en el conflicto, en lo individual, en la que se les escuchará e informará los principios y características del procedimiento;
- II. **Valoración Inicial.** Es la realizada por la persona facilitadora en colaboración con el equipo interdisciplinario, cuando así se requiera, para determinar la viabilidad de la implementación;
- III. **Diseño de la práctica o proceso.** Selección de la metodología, a partir del análisis de las afectaciones identificadas, las pretensiones de las partes involucradas, los recursos con los que cuentan, las condiciones particulares del caso, las sociales y el impacto económico, en su caso;
- IV. **Sesiones preparatorias.** Se podrán llevar a cabo con las personas de apoyo y, en su caso, con las organizaciones o instituciones públicas que puedan participar y realizar aportes constructivos enfocados en la materia del conflicto;
- V. **Sesión o sesiones en conjunto.** La reunión de todas las personas que participarán, en compañía de la o las personas facilitadoras, la cual se ejecutará de acuerdo al diseño de la práctica o proceso restaurativo seleccionada de acuerdo a la naturaleza del conflicto y que tendrá como fin propiciar la solución del conflicto y la restauración de los daños existentes;
- VI. **Seguimiento del convenio o plan que contenga los acuerdos logrados.** Las acciones de seguimiento, apoyo y control de los acuerdos constituyen el eje principal del procedimiento restaurativo, con el fin de garantizar la satisfacción de las partes.

El seguimiento estará a cargo del personal especializado. Se deberá definir la frecuencia y mecanismos para la verificación en el cumplimiento, y

- VII. Las demás acciones necesarias para garantizar resultados restaurativos.

Los convenios logrados se regularán de conformidad con lo previsto en el capítulo IX.

Artículo 55. Asuntos derivados de un proceso jurisdiccional. En los asuntos derivados por la autoridad jurisdiccional, para que sea implementado un proceso de justicia restaurativa, la persona facilitadora, además, deberá considerar los lineamientos y plazos establecidos en la legislación procesal aplicable.

Artículo 56. Programas de apoyo. Durante la aplicación de alguna práctica o proceso restaurativo o algún mecanismo alternativo, las personas podrán ser derivadas, por parte de las personas facilitadoras, a programas de apoyo bajo la supervisión del Centro correspondiente u operador independiente. La remisión realizada no suspenderá el proceso.

Artículo 57. Las prácticas o procesos restaurativos no podrán ser viables en casos en los que la persona facilitadora especializada identifique característica alguna de las siguientes:

- I. La existencia de una relación de desequilibrio de poder entre las partes, en la que sea imposible generar condiciones para el desarrollo del abordaje de una práctica o proceso restaurativo;
- II. La identificación de situaciones de riesgo para la integridad física o emocional de las partes, y
- III. La negativa de cualquiera de las partes de reconocer las afectaciones causadas con sus decisiones y la responsabilidad activa en la restauración o reparación de éstas.

CAPÍTULO IX Del Convenio

Sección Primera De los requisitos del convenio y sus efectos

Artículo 58. Requisitos. El convenio deberá contener los requisitos señalados por la Ley General, además, precisarse el mecanismo alternativo aplicado.

En relación al requisito de número de folio o identificador, este corresponde al número del expediente aperturado, asimismo deberá indicarse debajo de este, en el margen superior derecho, el número del registro del Centro que corresponda o bien el de certificación del facilitador o abogado colaborativo independiente, según sea el caso.

Artículo 59. Constancia del convenio. Concluido el mecanismo alternativo, la persona facilitadora o abogada colaborativa deberá dejar constancia electrónica o escrita del convenio según sea el caso, en unión de sus anexos, y se hará constar en duplicado de manera que tanto el Centro como el Centro que corresponda o facilitador o abogado colaborativo independiente, cuenten con un ejemplar en original con firmas autógrafas. Los demás ejemplares serán en copia certificada, que se emitirán una vez que hayan sido validados, de ser el caso, y sancionados por el Centro.

En caso de que el convenio presente algún error podrá admitirse en el mismo el testado y el interlineado, siempre y cuando el error que se pretende subsanar no se refiera al número consecutivo de los convenios, fecha de éste, nombres de la persona facilitadora o abogada colaborativa y de las partes, domicilios, números de crédito, cantidades, claves específicas, tipo de identificación de las partes, y cualquier otra circunstancia que pueda modificar o alterar la esencia o el objeto del convenio. En el caso de errores en esta información, la persona facilitadora o abogada colaborativa deberá realizar un asiento completamente nuevo.

Artículo 60. Efectos de los convenios. Los convenios firmados por las partes y suscritos por las personas facilitadoras o abogadas colaborativas privadas, por duplicado y sin excepción alguna, deberán ser presentados ante el Centro para su validación, de ser el caso, e inscripción en el Sistema de Convenios correspondiente, para adquirir los efectos de cosa juzgada de conformidad con lo dispuesto por la Ley General.

Artículo 61. Copias certificadas. Las personas facilitadoras y abogadas colaborativas expedirán copias certificadas del ejemplar del convenio que conserva en su archivo, que contengan la validación, de ser el caso, y el registro correspondiente por parte del Centro.

La expedición de copias certificadas se realizará siempre por reproducción íntegra del convenio y sus anexos, y deberán contener en todas las páginas, por anverso y por reverso, así como el sello y rúbrica de la persona facilitadora o abogada colaborativa.

Sección Segunda

Del expediente, registros y sellos

Artículo 62. Expediente. El expediente del asunto deberá contener datos mínimos de identificación del mismo, conforme a los lineamientos que para dichos efectos le sean indicados por el Centro y los que emita el Consejo Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

En el expediente, deberán integrarse las constancias que correspondan de acuerdo al avance del procedimiento en el mecanismo alternativo y contar por lo menos con los registros relativos a la solicitud y la aceptación del servicio, el documento con el que acreditan su identidad o personalidad que ostenten, así como el convenio, sus anexos, la validación en su caso, y el registro del mismo.

Artículo 63. Registros. Llevarán un libro de registro en el que concentren los datos relativos a los expedientes aperturados, convenios realizados y su seguimiento, el cual deberá permanecer en resguardo del Centro que corresponda o persona facilitadora o abogada colaborativa independiente, salvo en los casos en que, por indicación del titular del Centro deban ser presentados ante este.

Artículo 64. Datos de los registros. Cada libro de registro implementado, deberá numerarse de manera progresiva y en orden cronológico, y las razones que se asienten deberán ser claras, legibles y completas.

Las características del registro y los datos a contener serán proporcionadas por el Centro, en los que se propiciará la versión digital siempre y cuando se implementen mecanismos que garanticen el resguardo de la información, y cuando menos deberán contener:

- I. Número de expediente, que además de ser progresivo contendrá características específicas que identifiquen su ámbito de procedencia;
- II. Datos de identificación de las partes y del documento con el que acreditan su identidad o personalidad;
- III. Asunto y materia;
- IV. Mecanismo alternativo implementado;
- V. Bitácora, en la que se registrarán las acciones genéricas del avance en las etapas del procedimiento;
- VI. Convenio y los datos relativos a este;
- VII. Seguimiento del convenio, y
- VIII. Etapa en que se encuentra el expediente que podrá ser en proceso, suspenso o concluido.

Artículo 65. Custodia de registros. El Centro correspondiente o persona facilitadora o abogada colaborativa independiente, son responsables del buen uso, custodia y conservación de los expedientes y registros correspondientes, durante todo el tiempo que se encuentre en ejercicio, y cuidará que no sufran deterioro o pérdida que los vuelva inutilizables o ilegibles.

Artículo 66. Destrucción. Para la destrucción de registros o documentación derivados de los procedimientos de mecanismos alternativos, se atenderá a las indicaciones que emita el Centro, de conformidad con las disposiciones que resulten aplicables en la materia.

Artículo 67. Sello. El Centro autorizará los sellos necesarios para que el Centro o persona facilitadora o abogado colaborativo privado, realicen sus funciones en términos de la Ley General, los cuales se elaborarán a costa de los propios solicitantes.

El uso del sello está reservado en forma exclusiva al Centro o persona facilitadora o abogada colaborativa privada, según corresponda, y éste será responsable de su uso, así como de cualquier uso indebido del mismo.

Artículo 68. Destrucción de sellos. El Centro o persona facilitadora o abogada colaborativa, que deje de prestar los servicios en mecanismos alternativos, por cualquier causa, deberá entregar el sello que utilice al Centro correspondiente, en caso de encontrarse adscrito, de no ser así, será en el Centro para su destrucción y baja correspondiente.

CAPÍTULO X DE LOS INFORMES DE ESTADÍSTICA

Artículo 69. Informes. El Centro o persona facilitadora o abogada colaborativa independiente, rendirá un informe estadístico bimestral, mismo que será remitido al Centro dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes, con la información estadística y en los formatos que al efecto se establezcan por el Centro.

CAPÍTULO XI DE LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS

Artículo 70. Difusión y fomento. Los Centros o personas facilitadoras o abogadas colaborativas independientes deberán difundir y fomentar la Cultura de Paz, a través de los procedimientos alternativos de solución de controversias, en los términos previstos en la Ley General y demás ordenamientos aplicables.

Artículo 71. Mecanismos de difusión. Los Centros o personas facilitadoras o abogadas colaborativas independientes, pueden realizar promoción, difusión y dar a conocer los servicios de mecanismos alternativos por cualquier medio impreso, electrónico, personal o cualquiera que exista o llegue a existir, y deberán hacer referencia al número de acreditación, en su caso, y certificación otorgados por el Poder Judicial.

CAPÍTULO XII DE LA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN

Artículo 72. Supervisión. Corresponde al Centro la supervisión y evaluación de los servicios de mecanismos alternativos que presten los Centros o personas facilitadoras o abogadas colaborativas independientes de conformidad con la Ley General.

Las visitas de supervisión se realizarán de manera ordinaria cuando menos una vez al año y de manera extraordinaria las veces que resulte necesario. Se dará a conocer el inicio de las mismas mediante comunicación electrónica, asimismo, se precisarán de manera genérica los aspectos a supervisar, así como el requerimiento de otorgar las facilidades para realizar la visita y el apercibimiento a que haya lugar.

El personal encargado podrá trabajar con métricas para la supervisión y evaluación que sean autorizadas por el Centro o el área que corresponda.

El personal que realice la supervisión elaborará el acta circunstanciada relativa, de la que entregará copia a la persona que lo haya atendido.

Artículo 73. Determinación. Si se detectan infracciones, se notificará al Centro o personas facilitadoras o abogadas colaborativas independientes, para que en un plazo improrrogable de tres días hábiles, comparezca ante el Centro y manifieste lo que a su derecho convenga.

Transcurrido el lapso señalado en el párrafo anterior, el Centro emitirá la determinación que corresponda dentro de los diez días hábiles siguientes, en la que señalará las circunstancias detectadas derivadas de la supervisión y la informará al Comité para que se determine lo que corresponda y en su caso se dé inicio a algún procedimiento administrativo.

Artículo 74. Interpretación. En lo no previsto en estos lineamientos que se vincule con su objeto o cualquier controversia que surja derivado de su aplicación, será resuelto por el Consejo de la Judicatura, de conformidad con su normatividad aplicable.

Artículo 75. Régimen de Responsabilidades y sanciones. Las personas titulares de los Centros, así como las personas facilitadoras y abogadas colaborativas, estarán sujetos al sistema de responsabilidades y sanciones previsto en la Ley General y demás disposiciones que resulten aplicables.

Asimismo, estarán sujetas a la legislación civil y penal aplicable en materia de prestación de servicios profesionales.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” y en la página web del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

SEGUNDO. El presente acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

La Secretaria Técnica, Sofía Valeria González Campos, con fundamento en el artículo 145 fracciones I y XI de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, CERTIFICA que **LINEAMIENTOS DE OPERATIVIDAD EN MATERIA DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL ÁMBITO PÚBLICO Y PRIVADO**, fueron aprobados de manera unánime por el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Querétaro, integrado por el Magistrado Presidente Braulio Guerra Urbiola, así como por los Consejeros Enrique López Castro, César Manuel Segura Tirado y César Israel Soto Campos, en sesión del día 07 de mayo de 2025. Santiago de Querétaro, Querétaro, a 16 de mayo de 2025. Rúbrica.