

**MTRO. LUIS BERNARDO NAVA GUERRERO, Presidente Municipal de Querétaro**, en ejercicio de la facultad que me confiere el artículo 149 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, y

**CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 115 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 35 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO DE QUERÉTARO; 30 FRACCIÓN I, 38 FRACCIÓN I, 146, 147 Y 150 DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO; 34, 54 Y 55 DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL AYUNTAMIENTO DE QUERÉTARO; Y**

### **C O N S I D E R A N D O**

1. De conformidad con el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 30 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, los ayuntamientos se encuentran facultados para aprobar los reglamentos que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, los procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia.
2. Por su parte, el artículo 146 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro establece que los ayuntamientos están facultados para organizar su funcionamiento y estructura, así como para regular de manera sustantiva y adjetiva de las materias de su competencia, a través de bandos, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares y demás documentos que contengan disposiciones administrativas de observancia general y obligatoria en el Municipio.
3. Asimismo, el artículo 148 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro dispone que en la medida que se modifiquen las condiciones socioeconómicas de los municipios, en virtud de su crecimiento demográfico, surgimiento y desarrollo de actividades productivas, modificación de las condiciones políticas y múltiples aspectos de la vida comunitaria, los ayuntamientos deberán adecuar su reglamentación municipal, con el fin de preservar su autoridad institucional y propiciar el desarrollo armónico de la sociedad.
4. El artículo 17 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, refiere que las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales, razón por la que la reglamentación municipal, debe prever y regular un sistema conciliador y facilitador que promuevan eficazmente la solución de las controversias y, al mismo tiempo, fomenten la cultura de la paz.
5. Al ser un mandato constitucional, la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de controversias, resulta de especial importancia para esta Administración crear la reglamentación a través de la cual se regule adecuadamente la instancia a la que se le encomiende llevar a cabo dicho procedimiento alternativo, su integración, funcionamiento, procedimiento, los principios, bases, requisitos y condiciones a través de los cuales las partes resuelven sus controversias con la intervención de un especialista que facilita la comunicación entre ellas, a fin de que logren la solución, en la

medida en que ambas puedan dar cumplimiento al acuerdo o convenio al que lleguen, sin transgredir el orden público, derechos irrenunciables o de terceros.

6. En Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 22 de noviembre de 2018 el Ayuntamiento del Municipio de Querétaro aprobó el “Acuerdo por el que se autoriza la creación de la Dirección de Mediación, la Coordinación del Programa Querétaro por la Paz, el Instituto de Artes y Oficios”.
7. Los mecanismos alternativos de solución traen consigo algunos beneficios como la celeridad y la escasez de formalismos, sin descuidar el principio de legalidad debido a los breves tiempos de respuesta, notoriamente más reducidos que los observados en procedimientos seguidos ante tribunales. Así mismo, implica un menor desgaste emocional, ya que fomenta que la actitud de las partes sea de colaboración, dando como resultado que ambas se beneficien porque presta atención a los intereses y necesidades de las partes en controversia y no solamente a sus derechos y obligaciones, obteniendo con ello mayor satisfacción de los interesados, fomentando la tolerancia y la apertura.
8. Esta administración es consciente de la importancia de distinguir y atender en forma especializada las diversas necesidades ciudadanas que se relacionan con conflictos y controversias entre particulares cuando éstas recaigan sobre derechos que pueden ser susceptibles de un arreglo entre las partes vía Mecanismos Alternativos de Solución, para lograr un mejor servicio al reducirse los tiempos de espera y atención, priorizando en todo momento la necesidad del ciudadano.
9. De igual forma, en el Eje 1 del Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 del Municipio de Querétaro, denominado “Municipio Seguro”, se contempla el programa Cultura de la Paz, a través del cual se prevé la conformación de grupos ciudadanos que promuevan la sana convivencia y la mediación de conflictos a través de la implementación de un Protocolo de Actuación para la Atención de Situaciones de Violencia y Conflictos.
10. Mediante oficio SGG/DMM/009/2019, el M. en D. Joaquín Gerardo González de León, Director de Mediación Municipal, remitió a la Secretaría del Ayuntamiento de Querétaro una propuesta de Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro, solicitando que la misma sea sometida a la consideración y, en su caso, aprobación del Honorable Ayuntamiento.
11. A través del Reglamento propuesto se busca establecer los principios, bases, requisitos, condiciones y promoción de los mecanismos alternativos de solución de controversias, así como regular los procedimientos de la Mediación y la Conciliación para la pronta, pacífica y eficaz solución de las controversias entre los participantes mediante la intervención de un tercero denominado Mediador o Facilitador en el que se promoverá la Cultura de la Paz y el respeto a los Derechos Humanos.

12. Conforme a lo ordenado por el artículo 20 fracción XVI del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Querétaro, el expediente respectivo se radicó en la Secretaría del Ayuntamiento bajo el número DAL/014/2019 del índice de la Dirección de Asuntos Legislativos.

**Por lo expuesto y fundado, por unanimidad de votos de los integrantes presentes, el Honorable Ayuntamiento de Querétaro aprobó en Sesión Ordinaria de Cabildo celebrada el día 25 (veinticinco) de junio de 2019 (dos mil diecinueve) el siguiente:**

### **ACUERDO**

**ÚNICO.-** Se aprueba el Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro, en los siguientes términos:

### **“REGLAMENTO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO**

#### **Capítulo I Disposiciones Generales**

**Artículo 1.** Las disposiciones contenidas en este Reglamento son de orden público, interés social y de observancia general en el Municipio de Querétaro y tienen por objeto establecer los principios, bases, requisitos, condiciones y promoción de los mecanismos alternativos de solución de controversias, así como regular los procedimientos de la Mediación y la Conciliación para la pronta, pacífica y eficaz solución de las controversias entre los participantes mediante la intervención de un tercero denominado Facilitador en el que se promoverá la Cultura de la Paz y el respeto a los Derechos Humanos.

Para los mecanismos alternativos de solución de conflictos sólo se admitirán los asuntos que sean susceptibles de transacción, siempre que no se afecte la moral, los derechos humanos de los participantes o de terceros, ni contravengan las disposiciones de orden público.

**Artículo 2.** Los mecanismos alternativos de solución se inician con la solicitud del ciudadano interesado, los servidores públicos municipales podrán derivar asuntos que a su juicio sean susceptibles de ser resueltos de forma pacífica a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias de conformidad a la Ley o demás disposiciones jurídicas vigentes.

**Artículo 3.** Para efectos del presente Reglamento se entiende por:

- I. **Acuerdo:** Convenio que resulta de un procedimiento de negociación asistida, en el que se recogen por escrito la voluntad de las partes, así como aquellos aspectos de consenso entre las personas participantes para la solución total o parcial de su controversia;
- II. **Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal:** Oficina instalada en la Delegación Municipal en la que atenderá los asuntos de su competencia territorial;

- III. **Conciliación:** Mecanismo alternativo voluntario mediante el cual uno o más Facilitadores, intervienen propiciando la comunicación entre los participantes en la controversia y proponiendo recomendaciones o sugerencias que les ayuden a lograr una solución que ponga fin al mismo, total o parcialmente;
- IV. **Controversia:** La situación que genera un conflicto y ocurre cuando dos o más personas manifiestan posiciones objetivas o subjetivas incompatibles, susceptibles de someterse a los procedimientos de negociación asistida a través de los métodos alternativos de solución de controversias;
- V. **Cultura de Paz:** Conjunto de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas;
- VI. **Dirección:** La Dirección de Mediación Municipal;
- VII. **Facilitador:** Persona al servicio público del Municipio, con cargo de mediadora, capacitada para colaborar en la comunicación entre las partes que intervienen en una controversia; competente para conducir adecuadamente un proceso de Mediación o de Conciliación;
- VIII. **Invitación:** Documento suscrito por la Dirección o el Facilitador y que se le hace llegar a una persona, mediante el cual se le invita para resolver una controversia suscitada con el solicitante;
- IX. **Mediación:** Es el método alternativo voluntario mediante el cual los participantes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar una solución total o parcial. El Facilitador durante la Mediación propicia la comunicación entre los intervinientes;
- X. **Mecanismo alternativo de solución de controversias:** Mecanismo que, bajo ciertos preceptos legales de procedencia, ponen término a un procedimiento sin necesidad de que el asunto sea conocido en instancia jurisdiccional, prevaleciendo la libre voluntad de los participantes para que encuentren una solución a sus controversias;
- XI. **Municipio:** El Municipio de Querétaro;
- XII. **Participantes:** Personas físicas o morales que, al estar vinculadas por una controversia deciden someterse de manera voluntaria a un método alternativo de solución de controversia en calidad de solicitante o de invitado;
- XIII. **Invitado:** La persona convocada para solucionar la controversia mediante la aplicación de un mecanismo alternativo;
- XIV. **Secretaría:** Secretaría General de Gobierno Municipal;
- XV. **Solicitante:** La persona que acude al Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal, con la finalidad de buscar la solución de una controversia, y
- XVI. **Solicitud de servicio:** Petición que se realiza a efecto de buscar la solución de una controversia por medio de un método alternativo de Mediación o de Conciliación.

**Artículo 4.** El procedimiento de Mediación o Conciliación estará regido por los siguientes principios:

- I. **Buena fe:** La actuación del Facilitador presumirá la conducta recta u honesta de los participantes;

- II. **Confidencialidad:** Es deber de los participantes y demás intervinientes el guardar reserva de la información recibida en situación de confidencia y en la entrevista de Premediación, en una reunión conjunta con las partes, no pudiendo ser revelada a personas ajenas a la negociación. El Facilitador deberá informar a los participantes sobre la importancia y alcances de la confidencialidad. Este principio implica, además, que la sesión o sesiones de Mediación o Conciliación se celebrarán en privado y sólo con los intervinientes;
- III. **Equidad:** Es la obligación del Facilitador propiciar condiciones de equilibrio entre los participantes;
- IV. **Flexibilidad:** Es la facultad del Facilitador y los participantes para convenir la forma en que se desarrollará el procedimiento, pudiendo obviar una o más etapas del proceso;
- V. **Honestidad:** Es obligación de los participantes conducirse durante el mecanismo alternativo con apego a la verdad;
- VI. **Imparcialidad:** El Facilitador debe actuar libre de favoritismos, prejuicios o rituales, tratando a los participantes con absoluta objetividad, sin hacer diferencia alguna;
- VII. **Legalidad:** Los participantes y demás intervinientes actuarán en todo momento conforme a la Ley;
- VIII. **Neutralidad:** El Facilitador debe abstenerse de emitir juicios y opiniones que puedan influir en las conclusiones a que puedan arribar los participantes, con excepción de aquellos casos en los que el Facilitador advierta la existencia de posibles hechos delictivos o de violencia doméstica, en cuyo caso dará por terminada la sesión sin hacer pronunciamiento alguno, y
- IX. **Voluntariedad:** La participación de los intervinientes debe ser por propia decisión, libre de toda coacción y no por obligación.

**Artículo 5.** La participación de los interesados en el procedimiento alternativo de solución de controversias debe ser por decisión propia, por lo que corresponderá a su voluntad acudir, permanecer o retirarse del procedimiento con toda libertad.

**Artículo 6.** El Facilitador propiciará la comunicación entre los participantes, a fin de que lleguen a un acuerdo satisfactorio y voluntario, sin imponer o inclinarse por una solución determinada, teniendo la obligación de generar condiciones de igualdad para que logren acuerdos mutuamente benéficos.

## **Capítulo II**

### **De la Organización y Funcionamiento de la Dirección de Mediación**

**Artículo 7.** La Dirección de Mediación es una dependencia de la Secretaría General de Gobierno Municipal que tiene como objetivo organizar, desarrollar y promover los métodos alternativos de solución de controversias en el municipio a través de la cultura de la paz.

**Artículo 8.** La Dirección se integra por:

- I. La persona titular de la Dirección de Mediación Municipal;

- II. Una persona titular de la Coordinación de Mediación;
- III. Analistas de Seguimiento de Mediación;
- IV. Los facilitadores titulares de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipal;
- V. Los Oficiales Secretarios, adscritos a los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipal, y
- VI. El personal administrativo, prestadores de servicio, notificadores o invitadores y demás auxiliares que se requieran de conformidad a las funciones y necesidades de la Dirección.

**Artículo 9.** Son atribuciones de la persona titular de la Dirección:

- I. Representar orgánica y funcionalmente a la Dirección en el ámbito de su competencia, así como actuar jurídicamente en nombre de la misma cuando así lo determine el superior jerárquico, ante todas las instancias jurisdiccionales y administrativas de los tres niveles de gobierno;
- II. Planear, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar, evaluar y difundir permanentemente los servicios que proporciona la Dirección a través de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipales;
- III. Cumplir y hacer cumplir lo establecido en la normatividad aplicable a la Dirección, así como lo ordenado en circulares, acuerdos, convenios y determinaciones emitidas y recibidas para su debida observancia;
- IV. Optimizar el desempeño de las unidades administrativas que integran la Dirección, a través del diseño y mejora de los procesos y estrategias internas, administrando y supervisando el correcto uso de los recursos que le sean asignados a la Dirección;
- V. Impulsar la capacitación y el desarrollo humano del personal que integra la Dirección;
- VI. Elaborar los proyectos, programas y estrategias de vinculación con la ciudadanía, con otras áreas de la administración municipal, así como con dependencias y entidades de los tres ámbitos de gobierno;
- VII. Implementar, respetar y hacer respetar políticas y lineamientos para la administración y buen uso de los bienes y recursos materiales asignados a la Dirección, para el logro de sus objetivos;
- VIII. Designar las personas titulares de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipal, los Oficiales Secretarios adscritos a los mismos, y del personal administrativo, secretarías, notificadores o invitadores, prestadores de servicio y demás auxiliares que se requieran de conformidad a las funciones y necesidades de la Dirección, así como remover libremente a los mismos;
- IX. Efectuar las visitas programadas y las que resulten necesarias para practicar una inspección, vigilancia y control de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipal, a fin de constatar el buen funcionamiento y correcta integración de los expedientes e informes de cada área;
- X. Informar trimestralmente a la Secretaría de los trabajos desarrollados por la Dirección;
- XI. Atender las peticiones o quejas ciudadanas sobre la prestación del servicio de Mediación y Conciliación;

- XII.** Conocer y resolver de los casos de excusa y recusación en los que un Facilitador deba excusarse de intervenir en el procedimiento de Mediación o Conciliación de conformidad a las causales de impedimento o excusa previstas en el presente Reglamento;
- XIII.** Gestionar la celebración de convenios de coordinación o colaboración con organismos públicos o privados, en materia de Mediación y Conciliación extrajudicial, así como para la debida vinculación en aquellos asuntos que les resulten competentes en el ámbito de sus jurisdicciones;
- XIV.** Supervisar la integración de los informes que le sean requeridos sobre el desempeño de las funciones y responsabilidades a cargo;
- XV.** Brindar apoyo en el proceso de Mediación o Conciliación ya sea en funciones de supervisión o de intervención, y
- XVI.** Las demás que le señale el presente ordenamiento, el Reglamento de Justicia Administrativa del Municipio de Querétaro y otras disposiciones jurídicas vigentes.

**Artículo 10.** Son atribuciones de la persona titular de la Coordinación de Mediación:

- I.** Poner en práctica las estrategias y actividades ordenadas por la Dirección y superiores jerárquicos, orientadas al óptimo funcionamiento de la Dirección;
- II.** Cumplir y hacer cumplir lo establecido en la normatividad aplicable a la Dirección, así como lo ordenado en circulares, acuerdos, convenios y determinaciones emitidas y recibidas para su debida observancia;
- III.** Suplir la ausencia de la persona titular de la Dirección, previo acuerdo signado por ella, debiendo informarle por escrito para la debida constancia, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su encargo, todas aquellas acciones y providencias ejercidas en nombre de la Dirección, así como apoyar a la Dirección en las funciones que le sean delegadas;
- IV.** Concentrar y capturar el reporte de actividades elaborado por las personas titulares de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipales, a fin de rendir un informe mensual a la Secretaría y a los órganos competentes del Gobierno Municipal;
- V.** Sistematizar, organizar y disponer los procesos administrativos de la Dirección, a fin de lograr la eficaz utilización del recurso humano, así como la correcta y efectiva distribución de los recursos materiales y financieros;
- VI.** Elaborar reportes, llevar a cabo evaluaciones y medición de resultados de los asuntos atendidos por la Dirección, así como el análisis de los acuerdos de Mediación, la incidencia del cumplimiento de los participantes y medición de los resultados de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipales;
- VII.** Coadyuvar, con los procedimientos de elaboración de los proyectos de presupuesto de la Dirección;
- VIII.** Proponer procedimientos y métodos de trabajo que simplifiquen las tareas al interior de la Dirección, así como mantener informado al personal adscrito a la misma, acerca de las políticas, normas, procedimientos y decisiones de carácter administrativo y laboral;
- IX.** Someter a consideración de la Dirección las acciones conducentes a mejorar los aspectos técnicos y normativos en la gestión de los proyectos;
- X.** Fungir como enlace con la Unidad Municipal de Acceso a la Información Pública;

- XI.** Atender las actividades de difusión y divulgación de los servicios de la Dirección, en lo referente a:
  - a)** Pláticas en colonias, escuelas, entre otros;
  - b)** Seleccionar y definir los diseños y mensaje de los materiales de comunicación que coadyuven a la promoción de la Mediación, y
  - c)** Elaborar y mantener un inventario de folletos y material de difusión;
- XII.** Brindar apoyo en el proceso de Mediación o Conciliación ya sea en funciones de supervisión o de intervención;
- XIII.** Atender o turnar Solicitudes de Servicios de la ciudadanía;
- XIV.** Dar seguimiento a la ejecución presupuestal, para asegurarse de que se esté ejerciendo de manera eficiente y programada;
- XV.** Coordinar el registro, control e inventario de los bienes asignados a la Dirección y a los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipales;
- XVI.** Realizar, en coordinación con el titular de la Dirección, la programación, gestión, negociación, oficialización, obtención y ejecución de los recursos financieros de los programas y proyectos de la Dirección;
- XVII.** Sistematizar, organizar y verificar el registro de asistencia y salida de las personas titulares de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipales y demás personal en turno, así como el control de permisos;
- XVIII.** Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, las que le dicten los superiores jerárquicos y las que le resulten de las disposiciones legales, y
- XIX.** Las demás que le señale el presente ordenamiento y otras disposiciones jurídicas vigentes.

**Artículo 11.** Son atribuciones de las personas Analistas de Seguimiento de Mediación:

- I.** Poner en práctica las estrategias y actividades ordenadas por la Dirección y superiores jerárquicos, orientadas al óptimo funcionamiento de la Dirección;
- II.** Cumplir y hacer cumplir lo establecido en la normatividad aplicable a la Dirección, así como lo ordenado en circulares, acuerdos, convenios y determinaciones emitidas y recibidas para su debida observancia;
- III.** Elaborar el reporte de actividades de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipales, a fin de rendir un informe mensual a la Secretaría y a los órganos competentes del gobierno municipal;
- IV.** Supervisar la correcta implementación o desarrollo de los procesos administrativos de la Dirección, a fin de lograr la eficaz utilización del recurso humano, así como la correcta y efectiva distribución de los recursos materiales y financieros;
- V.** Elaborar reportes de evaluaciones y medición de resultados de los asuntos atendidos por la Dirección, así como el análisis y medición de los resultados de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipales;
- VI.** Verificar la correcta implementación de los procedimientos y métodos de trabajo que simplifiquen las tareas al interior de la Dirección, así como mantener informado al personal adscrito a la misma, acerca de las políticas, normas, procedimientos y decisiones de carácter administrativo y laboral;

- VII.** Someter a consideración de la Dirección las acciones conducentes a mejorar los aspectos técnicos y normativos en la gestión de los proyectos;
- VIII.** Auxiliar en la organización y desarrollo de las reuniones de trabajo, así como dar seguimiento a los acuerdos o compromisos alcanzados en las mismas;
- IX.** Auxiliar a la Coordinación en la atención las actividades de difusión y divulgación de los servicios de la Dirección, en lo referente a:
  - a)** Pláticas en colonias, escuelas, entre otros;
  - b)** Seleccionar y definir los diseños y mensaje de los materiales de comunicación que coadyuven a la promoción de la Mediación, y
  - c)** Elaborar y mantener un inventario de folletos y material de difusión;
- X.** Brindar apoyo en el proceso de Mediación o Conciliación, ya sea en funciones de supervisión o de intervención;
- XI.** Atender Solicitudes de Servicios de la ciudadanía;
- XII.** Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, las que le dicten los superiores jerárquicos y las que le resulten de las disposiciones legales, y
- XIII.** Las demás que le señale el presente ordenamiento y otras disposiciones jurídicas vigentes.

**Artículo 12.** Son atribuciones de los Facilitadores titulares de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipales:

- I.** Poner en práctica las estrategias y actividades ordenadas por la persona titular de la Dirección de Mediación y superiores jerárquicos, orientadas al óptimo funcionamiento de la Dirección;
- II.** Cumplir y hacer cumplir lo establecido en la normatividad aplicable a la Dirección, así como lo ordenado en circulares, acuerdos, convenios y determinaciones emitidas y recibidas para su debida observancia;
- III.** Dirigir administrativamente las labores del Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal al que se encuentre adscrito;
- IV.** Proporcionar toda la información o documentación requerida por la Dirección o la Coordinación de Mediación, en los términos que se le señale;
- V.** Atender, llevar a cabo la entrevista de Premediación y participar en su calidad de Facilitador en la Mediación o Conciliación, previa solicitud hecha por cualquier habitante del municipio en forma personal;
- VI.** Conocer y desahogar los procedimientos de Mediación o Conciliación en su calidad de Facilitador, levantar el acta correspondiente, así como integrar el expediente correspondiente con todas las constancias;
- VII.** Llevar a cabo el control numérico de los expedientes, el archivo y el resguardo de la documentación que integre un expediente;
- VIII.** Respetar y hacer respetar los principios rectores de la Mediación y de la Conciliación;
- IX.** Expedir las invitaciones a personas cuya intervención sea necesaria para la solución de la controversia;
- X.** Intervenir en la búsqueda de soluciones a conflictos vecinales, familiares, condominales, de conductas que afectan el orden y la paz pública en asuntos derivados por los

- funcionarios municipales y de asuntos susceptibles de negociación en materia civil, penal, laboral, mercantil o de alguna otra naturaleza en que la voluntad de las partes sea la búsqueda de una solución por medio de la negociación asistida por un Facilitador;
- XI.** Vigilar que en el procedimiento no se afecten cuestiones de orden público o derechos de terceros, intereses de las niñas, niños, adolescentes, personas con discapacidad;
  - XII.** Cerciorarse de que los participantes tengan correcto entendimiento del desarrollo y alcance de la Mediación o Conciliación, desde su inicio hasta su conclusión;
  - XIII.** Abstenerse de efectuar cualquier tipo de procedimiento con aquellas personas que se encuentren bajo el influjo de bebidas embriagantes, drogas o enervantes, que visiblemente se encuentren afectadas o perturbadas en sus facultades mentales, o bien, que por su condición de minoría de edad, no puedan obligarse. En los dos últimos supuestos, de ser posible, se procederá en términos de lo dispuesto por la normatividad aplicable a niñas, niños, adolescentes y personas con discapacidad, a fin de atenderse con las personas que legítimamente los representen;
  - XIV.** Mantener la confidencialidad de las actuaciones, así como los principios de la protección de datos personales;
  - XV.** En aquellos casos que se tenga conocimiento de la posible comisión de un delito grave, cometido por cualquiera de los participantes o intervinientes o en agravio de ellos, de niñas, niños, adolescentes, personas con discapacidad, de un tercero o el orden público, quedará eximido del deber de confidencialidad y, tan pronto como sea posible, dará a conocer los hechos a la autoridad correspondiente, debiendo suspender y dar por concluido de forma inmediata el procedimiento de Mediación o de Conciliación;
  - XVI.** Facilitar y procurar la comunicación directa, respetuosa y confidencial entre los participantes o intervinientes;
  - XVII.** Conducirse en los términos fijados en el presente Reglamento y demás disposiciones contenidas en otras ordenanzas, manuales, circulares, oficios y acuerdos relativos al servicio de la Mediación o Conciliación;
  - XVIII.** Mostrar absoluta independencia en los asuntos en que intervenga;
  - XIX.** Agotar los procedimientos antes de permitir que se rompa el diálogo o que las participantes se retiren;
  - XX.** Asentar los registros correspondientes, en forma actualizada y ordenada, en los libros a que se refiere el presente Reglamento;
  - XXI.** Expedir constancias únicamente sobre hechos plasmados en los libros y registros del Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal al que se encuentre adscrito, cuando lo solicite por escrito cualquiera de los intervinientes en el proceso de Mediación o Conciliación, por un superior jerárquico, por autoridad competente o quien demuestre tener un interés legítimo para hacerlo;
  - XXII.** Dar seguimiento a los acuerdos de Mediación o Conciliación para constatar, con fines estadísticos, su cumplimiento total en los términos del propio acuerdo en los plazos establecidos en el mismo;
  - XXIII.** Auxiliar en la organización y desarrollo de las reuniones de trabajo, así como dar seguimiento a los acuerdos o compromisos alcanzados en las mismas;
  - XXIV.** Atender las actividades de difusión y divulgación de los servicios de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipales, en lo referente a:

- a) Pláticas en colonias, escuelas, entre otros;
  - b) Seleccionar y definir los diseños y mensaje de los materiales de comunicación que coadyuven a la promoción de la Mediación, y
  - c) Elaborar y mantener un inventario de folletos y material de difusión;
- XXV.** Atender Solicitudes de Servicios de la ciudadanía, así como las que le asignen o turnen de la Dirección;
- XXVI.** Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, las que le dicten los superiores jerárquicos y las que le resulten de las disposiciones legales, y
- XXVII.** Las demás que le señale el presente ordenamiento y otras disposiciones jurídicas vigentes.

**Artículo 13.** Son atribuciones de los Oficiales Secretarios:

- I. Poner en práctica las estrategias y actividades ordenadas por la Dirección y superiores jerárquicos, orientadas al óptimo funcionamiento de la Dirección;
- II. Cumplir y hacer cumplir lo establecido en la normatividad aplicable a la Dirección, así como lo ordenado en circulares, acuerdos, convenios y determinaciones emitidas y recibidas para su debida observancia;
- III. Auxiliar administrativamente las labores del Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal al que se encuentre adscrito;
- IV. Brindar apoyo en el proceso de Mediación y Conciliación, ya sea en funciones de supervisión o de Facilitador, levantando el acta correspondiente;
- V. Atender Solicitudes de Servicios de la ciudadanía;
- VI. Atender y llevar a cabo la entrevista de Premediación previa solicitud hecha por cualquier habitante del municipio en forma personal;
- VII. En ausencia del Facilitador, expedir invitaciones a personas cuya intervención sea necesaria para la solución de la controversia;
- VIII. Mantener la confidencialidad de las actuaciones, así como los principios de la protección de datos personales;
- IX. Llevar el control y asentar los registros correspondientes, en forma actualizada y ordenada, en los libros a que se refiere el presente Reglamento;
- X. Resguardar y mantener el control de la correspondencia, archivos, expedientes, invitaciones, libros de gobierno, agenda de citas y demás actividades de orden y control;
- XI. Certificar las constancias y actuaciones con firma autógrafa, únicamente sobre hechos plasmados en los libros y registros del Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal, cuando lo solicite por escrito cualquiera de los intervinientes en el proceso de Mediación o Conciliación, por un superior jerárquico, por autoridad competente o quien demuestre tener un interés legítimo para hacerlo;
- XII. Dar seguimiento a los acuerdos de Mediación o Conciliación para acordar su cumplimiento total en los términos del propio acuerdo en los plazos establecidos en el mismo;
- XIII. Auxiliar en la organización y desarrollo de las reuniones de trabajo, así como dar seguimiento a los acuerdos o compromisos alcanzados en las mismas;

- XIV.** Auxiliar en la atención de las actividades de difusión y divulgación de los servicios de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipales, en lo referente a:
  - a)** Pláticas en colonias, escuelas, entre otros;
  - b)** Seleccionar y definir los diseños y mensaje de los materiales de comunicación que coadyuven a la promoción de la Mediación, y
  - c)** Elaborar y mantener un inventario de folletos y material de difusión;
- XV.** Cotejar los documentos que presenten los participantes, a efecto de que obren en el expediente en copia simple, devolviendo el original a los mismos;
- XVI.** Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, las que le dicten los superiores jerárquicos y las que resulten de las disposiciones legales, y
- XVII.** Las demás que le señale el presente ordenamiento y otras disposiciones jurídicas vigentes.

**Artículo 14.** Son atribuciones del personal administrativo, prestadores de servicio, notificadores o invitadores y demás personal y auxiliares adscritos a la Dirección:

- I.** Poner en práctica las estrategias y actividades ordenadas por la Dirección y superiores jerárquicos, orientadas al óptimo funcionamiento de la Dirección;
- II.** Cumplir y hacer cumplir lo establecido en la normatividad aplicable a la Dirección, así como lo ordenado en circulares, acuerdos, convenios y determinaciones emitidas y recibidas para su debida observancia;
- III.** Llevar a cabo la entrega de las invitaciones a los participantes en los procesos de Mediación o Conciliación;
- IV.** Auxiliar, con diligencia, a los ciudadanos que soliciten información, orientándolos sobre los métodos alternativos de solución de controversias;
- V.** Auxiliar en la recepción y envío de correspondencia, citatorios, asientos en los libros de gobierno, agenda de citas y demás actividades de orden y control;
- VI.** Auxiliar administrativamente las labores de la Dirección y del Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal al que se encuentre adscrito;
- VII.** Auxiliar en las actividades de difusión y divulgación de los servicios de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipales, en lo referente a:
  - a)** Pláticas en colonias, escuelas, entre otros;
  - b)** Distribución de los materiales de comunicación que coadyuven a la promoción de la Dirección, y
  - c)** Elaborar y mantener un inventario de folletos y material de difusión;
- VIII.** Desarrollar aquellas funciones inherentes al área de su competencia, las que le dicten los superiores jerárquicos y las que le resulten de las disposiciones legales, y
- IX.** Las demás que le señale el presente ordenamiento y otras disposiciones jurídicas vigentes.

**Artículo 15.** El Facilitador adscrito al Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal y el Oficial Secretario adscrito estarán impedidos para conocer y deberán excusarse para intervenir en el procedimiento de Mediación o de Conciliación, cuando:

- I. Tengan parentesco por consanguinidad o afinidad sin limitación de grado, con cualquiera de los participantes, o en su caso, con los representantes legales de los mismos;
- II. Tengan interés personal directo o indirecto en la controversia;
- III. Se guarde una condición de amistad o enemistad con alguno de los participantes, o cualquier otra circunstancia que afecte su imparcialidad, y
- IV. Las demás que les señale el presente ordenamiento y otras disposiciones jurídicas vigentes.

Si se encontrara en alguno de los supuestos antes mencionados, deberá levantar de inmediato escrito excusatorio, poniendo en conocimiento de la Dirección la causa del impedimento para que la persona titular de la misma resuelva y se turne el procedimiento de Mediación o Conciliación al conocimiento de otro, a más tardar dentro de los siguientes tres días hábiles.

En caso de que el Facilitador o el Oficial Secretario incumplan lo dispuesto por este artículo, procederá, a petición de los participantes, la recusación, que deberá iniciarse ante el mismo Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal, para que se tramite y resuelva por el titular de la Dirección, dentro de los siguientes cinco días hábiles.

### **Capítulo III** **De los Participantes en la Mediación y Conciliación Municipal.**

**Artículo 16.** Los participantes son personas físicas o morales que, al estar vinculadas por una controversia deciden someterse de manera voluntaria al procedimiento de Mediación o Conciliación Municipal.

**Artículo 17.** Los participantes deben asistir personalmente a las sesiones; tratándose de personas morales deben de asistir sus representantes legales con facultades para pleitos y cobranzas otorgadas en los términos del Código Civil del Estado de Querétaro, debiendo acreditar, en todo caso, el carácter con que se ostentan.

**Artículo 18.** Si alguno de los participantes a las sesiones de Mediación o Conciliación Municipal es incapaz, podrá ejercitar sus derechos y contraer obligaciones por medio de su representante legal.

**Artículo 19.** Son derechos de los participantes:

- I. Recibir gratuitamente los servicios del Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal, así como la información sobre los métodos alternativos de solución de conflictos;
- II. La protección de sus datos personales;
- III. Solicitar se inicie un proceso con la invitación que extiende el Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal a otro participante con quien se tiene una

- controversia;
- IV. Intervenir en todas y cada una de las sesiones de Mediación o Conciliación;
  - V. Solicitar al Facilitador fije fecha y hora para continuar con el procedimiento, en caso de que no se llegara a acuerdos en la sesión;
  - VI. Iniciar, reanudar o pedir que se suspenda o concluya el procedimiento de Mediación o Conciliación en cualquier tiempo;
  - VII. Solicitar por escrito a la Dirección la recusación o, en su caso, el cambio de Facilitador que les haya sido designado;
  - VIII. Solicitar por escrito copia simple o certificada de todo lo actuado dentro del procedimiento de Mediación o Conciliación, y
  - IX. Las demás que se deriven del presente Reglamento, así como de otras disposiciones jurídicas.

**Artículo 20.** Son obligaciones de los participantes:

- I. Respetar a los demás participantes, las actuaciones promovidas por el Facilitador, así como mantener una posición de colaboración y apoyo permanente en la búsqueda de soluciones pacíficas, durante el desarrollo del procedimiento de Mediación;
- II. Mantener la confidencialidad de los asuntos tratados durante el procedimiento de Mediación;
- III. Suscribir el acuerdo del procedimiento voluntario al que se haya llegado, previa lectura y aceptación;
- IV. Cumplir con los compromisos asumidos en el convenio que ponga fin a la controversia, y
- V. Las demás que se deriven del presente Reglamento, así como de otros ordenamientos legales.

#### **Capítulo IV** **Del Procedimiento de Mediación o de Conciliación Municipal.**

**Artículo 21.** Todo asunto sometido al conocimiento del personal de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipal debe seguir las formalidades establecidas en este reglamento, en los principios de los métodos alternativos de solución de controversias, así como la normatividad establecida en la protección y tratamiento de datos personales.

Solo podrán autorizarse los acuerdos que fueren resultado de la sesión o sesiones de Mediación o Conciliación que se celebren en presencia de un Facilitador, con la voluntad expresa de los participantes y de conformidad a lo establecido en el presente Reglamento.

La decisión y voluntad de los participantes que resuelva la controversia a través de la Mediación o Conciliación, será formalizada por los intervinientes en forma de un acuerdo que firmarán los que intervengan en él.

**Artículo 22.** Las controversias que surjan entre vecinos bajo el régimen de propiedad en

condominio, entre condóminos o poseedores, entre los administradores, la Mesa Directiva o integrantes del Comité de Vigilancia, deberán de agotar el procedimiento interno establecido en el Código Urbano del Estado de Querétaro.

En una controversia de naturaleza condominal, si es voluntad de los involucrados emplear los métodos alternativos de resolución de controversias por conducto de la Dirección deben solicitar por escrito el servicio de Conciliación acreditando el interés jurídico, la representación del Condominio en el caso que así se ostente, la violación al Reglamento interno o documentando la justificación de la intervención de la autoridad municipal en la conciliación de la controversia.

La Dirección, por sí misma o a través del Facilitador adscrito al Centro Delegacional de Mediación y Municipal que corresponda, una vez recibida la solicitud antes referida, resolverá su procedencia considerando que se cumplan los requisitos señalados en el párrafo inmediato anterior, así como determinará el lugar a celebrarse la sesión o sesiones de conciliación condominal que se requieran, salvaguardando que las condiciones para la negociación sean las óptimas para su desarrollo.

De conformidad con el Código Urbano del Estado de Querétaro, la decisión y voluntad de los participantes que resuelva el conflicto a través de la Conciliación condominal, será formalizada por los intervinientes en forma de un acuerdo que firmarán los que intervengan en él, y en caso de que así proceda.

**Artículo 23.** Si por la naturaleza de la controversia no es susceptible de someterse a mediación o conciliación, el Facilitador debe brindar la orientación conducente, refiriendo el organismo, institución o dependencia a quien corresponda la competencia del conocimiento de dicha controversia, en su caso.

**Artículo 24.** El procedimiento de Mediación o Conciliación Municipal se inicia por:

- I. Petición de uno de los participantes, una vez que se obtenga la aceptación del otro;
- II. Solicitud de algún servidor público municipal;
- III. Iniciativa de los participantes en común acuerdo, y
- IV. Derivación de una autoridad judicial o administrativa.

La solicitud puede ser verbal o escrita, siempre y cuando el solicitante se encuentre en pleno goce de su capacidad de ejercicio.

Para el caso de la atención de controversias condominales y del procedimiento conciliatorio que surja dentro de dicho régimen, se sujetará al procedimiento establecido en el Código Urbano del Estado de Querétaro y se iniciará siempre mediante solicitud por escrito en el que se debe exponer el asunto que se someterá a sesión de Conciliación, además de los requisitos señalados por el segundo párrafo del artículo 22 de este Reglamento.

**Artículo 25.** La apertura de un procedimiento estará a cargo del personal adscrito al Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal. Cada uno de los participantes, en su primera entrevista con dicho personal, será informado de las características del proceso, los principios rectores, su duración y posibles consecuencias jurídicas, así como sobre la naturaleza, beneficios o ventajas y finalidades de los métodos alternativos de solución de controversias.

**Artículo 26.** En la Solicitud de Servicio se debe asentar:

- I. Nombre, domicilio, teléfono e información general de la parte solicitante;
- II. Descripción de los hechos que dieron lugar al conflicto que se pretenda resolver;
- III. Pretensiones del solicitante respecto a los acuerdos que se pueden alcanzar;
- IV. Documentos que se anexan;
- V. Nombre y domicilio de la persona con la que se tenga la controversia o conflicto, o en su caso, el lugar donde pueda ser localizado para su notificación, y
- VI. Aviso de protección de datos personales.

**Artículo 27.** Una vez que se reciba la solicitud, se radicará asignándole el número consecutivo de expediente que le corresponda, así como el debido registro en el libro de gobierno del Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal. Posteriormente, se turnará al Facilitador para la atención oportuna.

Las solicitudes de procedimientos conciliatorios en materia condominal se radicarán de manera separada, llevándose una numeración distinta en el libro de gobierno del Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal.

**Artículo 28.** Las invitaciones a las sesiones de Mediación o Conciliación Condominal, se harán de forma personal en el domicilio que para tal efecto designaron los participantes. La persona que las entregue debe cerciorarse de que se trata del domicilio correspondiente, entregando la invitación y conservando copia del documento para recabar el nombre y firma de la persona con quien se entienda la misma. Si tal persona se negara a recibirla o a firmar, hará constar dicha circunstancia.

**Artículo 29.** Las invitaciones deben contener:

- I. Nombre y domicilio del invitado;
- II. Nombre y firma del Facilitador;
- III. Lugar, fecha y hora de la sesión;
- IV. Redacción sucinta del conflicto razón de la invitación, y
- V. Aviso de protección de datos personales.

**Artículo 30.** Si el solicitante del servicio no comparece el día y hora que se fije para la sesión correspondiente o retira su petición, se levantará constancia y se ordenará el archivo correspondiente del expediente.

En el supuesto de que el invitado no asista a la primera invitación a la sesión o no se tenga respuesta en un término de cinco días hábiles, el Facilitador deberá enviar una segunda invitación.

Si el invitado hace caso omiso a la segunda invitación, se hará constar por escrito su no aceptación tácita al proceso de Mediación o Conciliación y se hará del conocimiento al solicitante. Se levantará la constancia respectiva, dejándose a salvo sus derechos y se ordenará el archivo correspondiente.

Cuando la inasistencia sea por causa legalmente justificada, a criterio del Facilitador, tomando en cuenta la opinión del solicitante, podrá volver a citar a los participantes dejándose constancia de la causa en el expediente.

**Artículo 31.** En caso de que se hayan dejado a salvo los derechos del solicitante y se ordenara el archivo correspondiente del expediente, el Facilitador estará obligado a orientarlo para que, si así es su deseo, ejerza sus derechos por la vía correspondiente.

De igual manera, en caso de que el solicitante fuera quien faltare a la sesión, sin causa legalmente justa, se hará constar en el expediente, se dejarán a salvo los derechos del invitado, ordenándose también el archivo correspondiente del asunto, estando obligado el Facilitador a orientarlo para que pueda ejercer sus derechos ante la autoridad competente.

**Artículo 32.** Se entiende negación a someterse a los procedimientos de Mediación o Conciliación, cuando:

- I. Habiendo asistido a una o varias sesiones los participantes no construyan acuerdos;
- II. Uno de los participantes se niegue expresamente a la continuidad del procedimiento de Mediación o Conciliación;
- III. Alguno de los participantes se niegue a suscribir el convenio, y
- IV. Alguno de los participantes no atienda las invitaciones a la sesión correspondiente.

Cuando ocurriere alguno de estos supuestos, se levantará constancia y se ordenará el archivo del expediente.

**Artículo 33.** El Facilitador debe llevar a cabo una entrevista de Premediación por separado a cada una de las partes con la finalidad de incrementar la información proporcionada y, de acuerdo a la exposición del caso, debe evaluar y determinar si la controversia planteada es o no susceptible de Mediación o Conciliación.

**Artículo 34.** Se entiende que el método alternativo de solución de controversias ha iniciado cuando los participantes deciden someterse de forma voluntaria al mismo. En la primera sesión de Mediación o Conciliación, el Facilitador expondrá a los participantes los puntos esenciales sobre el procedimiento, abarcando todos los aspectos previstos en el presente

reglamento. Una vez que el proceso sea aceptado por las partes, estas deberán firmar el acuerdo de confidencialidad del procedimiento de Mediación o Conciliación.

**Artículo 35.** El Facilitador puede auxiliarse de otro u otros Facilitadores en la sesión, con el objeto de garantizar la pronta, pacífica, y eficaz solución de la controversia, previo acuerdo de los participantes. En todo caso, solicitará la Co-mediación a la Dirección para su autorización y apoyo.

**Artículo 36.** En las sesiones de Mediación o de Conciliación, sólo podrán intervenir los participantes en la controversia y el Facilitador. Los participantes expondrán sus puntos de vista de manera respetuosa, pudiendo añadir a su exposición oral de hechos, los medios de convicción que estimen adecuados, que detallen la naturaleza general de la controversia y los puntos en conflicto, que se deben tomar en consideración para identificar los intereses y necesidades que imperan en el conflicto y así estar en mejores condiciones de asistir a los participantes para lograr un acuerdo mutuo.

**Artículo 37.** En las sesiones, el Facilitador buscará identificar los verdaderos intereses y posiciones de cada uno de los participantes con la finalidad de encontrar una solución al conflicto. Así mismo, debe propiciar la comunicación entre los participantes conduciéndolos en la búsqueda de opciones de solución al conflicto.

Tratándose de Conciliación, además de propiciar la comunicación entre los participantes, el Facilitador podrá, sobre la base de criterios objetivos, presentar alternativas de solución diversas.

Esta etapa se puede desarrollar en una o varias sesiones, a criterio del Facilitador, o por acuerdo de las partes.

**Artículo 38.** Los participantes pueden hacer uso de dictámenes de expertos en el tema para la exposición de su controversia. Previo a lograr un acuerdo, el Facilitador puede solicitar, de forma excepcional, la intervención de algún trabajador social, psicólogo, asesor jurídico o un tercero que pueda ayudar a construir un convenio entre los participantes. Los honorarios de expertos serán cubiertos por quien haya solicitado su intervención.

**Artículo 39.** Durante cualquier sesión, los participantes pueden acordar su suspensión momentánea o la solicitud de una nueva sesión, a efecto de dar lugar a un espacio de reflexión en la búsqueda de un acuerdo satisfactorio en la controversia planeada. El Facilitador debe convocar en ese acto a los participantes a efecto de concluir el procedimiento en un plazo no mayor a 15 días naturales.

**Artículo 40.** El Procedimiento de Mediación o de Conciliación concluye por:

- I. Firma de un acuerdo total o parcial entre los participantes;
- II. Desistimiento de alguno de los participantes;

- III. Imposibilidad de llegar a un acuerdo en el objeto de la Mediación o Conciliación;
- IV. Falta de disposición de alguno de los participantes para colaborar y brindar apoyo a las actuaciones promovidas por el Facilitador;
- V. Declaración escrita del Facilitador hecha después de efectuar el procedimiento de Mediación o de Conciliación, que justifique su conclusión, cuando:
  - a) Alguno de los participantes abandone el procedimiento sin que exista declaración por escrito;
  - b) Alguno de los participantes incurra en un comportamiento irrespetuoso o agresivo;
  - c) Existan vicios del consentimiento, violencia o simulación de actos;
  - d) Uno de los participantes se encuentre ausente o incapacitado;
  - e) Uno de los participantes no tenga interés de llegar a un acuerdo;
  - f) Uno de los participantes pretenda obtener de manera dolosa sumas excesivas de dinero o ventajas inequitativas en el acuerdo;
  - g) La controversia involucre un delito considerado perseguible de oficio por la legislación penal;
  - h) Se lesione derechos de terceros o contravenga disposiciones legales vigentes;
  - i) El Facilitador decida si, iniciado el proceso, advierte que por la naturaleza del conflicto no es posible concluir el proceso de Mediación o Conciliación, y
  - j) Muera cualquiera de las partes involucradas en el procedimiento de Mediación o Conciliación.

Sólo se podrá promover la reapertura por una ocasión de un procedimiento de Mediación o de Conciliación ya concluido, únicamente cuando los participantes estén de acuerdo y soliciten por escrito su deseo de volver a ser mediado o conciliado el conflicto.

## **Capítulo V**

### **Del Acuerdo de Mediación o de Conciliación.**

**Artículo 41.** Concluida la sesión de Mediación o de Conciliación, el Facilitador debe elaborar un “Acta de Mediación” o un “Acta de Conciliación”.

Si los participantes llegan a un convenio mutuamente satisfactorio respecto del conflicto, se elaborará un acta denominada “Acta con Acuerdo Total”. Si se logra una solución parcial de la controversia, se levantará un acta denominada “Acta con Acuerdo Parcial”. Si los participantes no llegan a algún acuerdo respecto al conflicto, se levantará un “Acta sin Acuerdo”.

Una vez leída el “Acta de Mediación” o el “Acta de Conciliación” respectiva, en cualquiera de sus tres posibles formas, será firmada por cada uno de los participantes y les será entregada una copia de ella. Una de las actas debidamente firmada se integrará al expediente respectivo.

**Artículo 42.** El “Acta de Mediación” o el “Acta de Conciliación”, debe contener:

- I. Lugar y fecha de celebración de la sesión de Mediación o de Conciliación;

- II. Nombres y generales de los participantes, así como copia simple, previo cotejo, del documento oficial con el que se identifiquen. Tratándose de representación legal, se harán constar los documentos con los cuales se haya acreditado tal carácter, debiendo agregar copia certificada de los mismos o, en su defecto, copia simple previo cotejo;
- III. Redacción que contenga una breve relación de los antecedentes que motivaron la solicitud de Mediación;
- IV. Para el caso del “Acta con Acuerdo Total” o del “Acta con Acuerdo Parcial”, contendrá una descripción precisa, ordenada y clara de los puntos de acuerdo de los participantes, estableciendo las condiciones, términos, fecha y lugar de cumplimiento, así como las obligaciones de dar, hacer y no hacer;
- V. Para el caso de “Acta con Acuerdo Parcial” o de “Acta sin Acuerdo”, contendrá una descripción precisa, ordenada y clara de los puntos por los que no se llegó a acuerdo;
- VI. Efectos del incumplimiento;
- VII. Firmas autógrafas o huellas dactilares de quienes los suscriben y, en su caso, el nombre de la persona o personas que hayan leído el acta y firmado a ruego de uno o ambos interesados, cuando éstos no sepan firmar, y
- VIII. Nombre y firma del Facilitador que intervino en el procedimiento de Mediación o de Conciliación.

Los acuerdos solo serán validados por el Facilitador en caso de que no contravengan la Ley o las disposiciones de orden público.

**Artículo 43.** Si los participantes no consiguen llegar a un acuerdo o la solución a su controversia es parcial, quedarán a salvo sus derechos para hacerlos valer por las vías jurisdiccionales o administrativas que correspondan. El Facilitador deberá orientar a las partes sobre el ejercicio de sus derechos.

**Artículo 44.** El Facilitador no podrá validar acuerdos que no fueron resultado de las sesiones en las que haya participado como Facilitador, a través de los procedimientos correspondientes de Mediación o de Conciliación, señalados en el presente Reglamento.

**Artículo 45.** En caso de que alguno de los participantes en el proceso de Mediación o de Conciliación no cumpliera con los acuerdos adoptados y asentados en el Acta respectiva, si los participantes no hubieran estipulado cosa distinta, quedarán a salvo sus derechos para ejercerlos por las vías y formas que consideren idóneas.

El Facilitador procederá de conformidad a lo establecido en el presente Reglamento, orientando a los participantes para la ejecución de los acuerdos suscritos.

**Artículo 46.** Para el caso de controversias en materia Condominal, el “Acta de Conciliación” que se elabore, además de lo dispuesto por el artículo 42 del presente Reglamento, contendrá las obligaciones, términos y condiciones asumidas por los participantes, así como el lugar de su cumplimiento, de conformidad con lo dispuesto por las disposiciones relativas y aplicables del Código Urbano del Estado de Querétaro.

Para el caso de la Conciliación Condominal, el acta constituye una constancia de haber agotado el procedimiento conciliatorio dispuesto por el Código Urbano del Estado de Querétaro.

## **Capítulo VI**

### **Del Control y Vigilancia de los Documentos que Integran los Procedimientos**

**Artículo 47.** Es responsabilidad de todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Mediación, vigilar el adecuado manejo y conservación de la documentación e información que se genere y procese. Así mismo, es responsabilidad de la persona titular de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipal el resguardo físico y electrónico de expedientes, invitaciones, libros de gobierno, agenda de citas y demás documentación e información que obre dentro de sus archivos físicos y electrónicos.

**Artículo 48.** Únicamente el personal adscrito a la Dirección estará autorizado para examinar o manejar los documentos de los procedimientos de mediación o conciliación. El acceso a la documentación se hará en estricta observancia de la confidencialidad y lo establecido en la normatividad para la protección y tratamiento de datos personales en posesión de sujetos obligados.

**Artículo 49.** Se formará expediente únicamente cuando las partes hayan aceptado someterse al procedimiento de Mediación o de Conciliación, de conformidad con las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

Los expedientes deben contener:

- I. Acta de radicación;
- II. Solicitud de Servicio por escrito o su transcripción, en caso de haber sido verbal su presentación;
- III. Invitaciones que se hubieren practicado a las partes;
- IV. Constancias de las invitaciones;
- V. Acuerdo de confidencialidad y de aceptación del mismo;
- VI. Copia de los documentos que acrediten la representación de las personas morales;
- VII. Original de las Actas o constancias que se hayan elaborado durante el proceso de Mediación;
- VIII. Original de las Actas de acuerdo total, parcial o sin acuerdo;
- IX. Los demás documentos que hayan integrado los participantes, y
- X. Constancia de cierre del expediente.

**Artículo 50.** Las solicitudes de servicio que no formen expediente por no haber sido aceptada la Mediación o la Conciliación, por alguna de las partes, se archivarán por separado con la documentación, en copia simple de la misma, previo cotejo, que la parte solicitante haya anexado, devolviendo en todo caso la original al interesado.

**Artículo 51.** Cada Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal debe contar con:

- I. Archivo de los expedientes de Mediación y de Conciliación;
- II. Libro de Gobierno de Mediación;
- III. Libro de Gobierno de Conciliación;
- IV. Registro del envío de invitaciones para las sesiones, y
- V. Registro de correspondencia.

## **Capítulo VI**

### **Del Seguimiento y Ejecución de los Acuerdos de Mediación o de Conciliación**

**Artículo 52.** El personal adscrito al Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal dará seguimiento al cumplimiento de los acuerdos conforme a lo establecido en el Acta de Mediación o de Conciliación, verificando, para fines estadísticos, el cumplimiento o incumplimiento, total o parcial, de lo pactado entre los participantes. En el caso de incumplimiento, el Facilitador, orientará al participante sobre la forma de ejercer sus derechos para la ejecución del acuerdo o convenio que se haya celebrado.

**Artículo 53.** El incumplimiento de las obligaciones adoptadas en el Acuerdo de Mediación o de Conciliación, propiciará que los participantes estén en posibilidades de iniciar y tramitar la ejecución del acuerdo, haciéndolo del conocimiento de la autoridad competente. El Acta de Mediación o de Conciliación, será prueba plena de la voluntad de los que participaron y de los acuerdos ahí contenidos.

**Artículo 54.** El Acta de Mediación o de Conciliación podrá ser presentada por alguno de los participantes ante un fedatario público, sin que sea necesaria la presencia del Facilitador para su ratificación.

El pago de los gastos que conlleve elevar a escritura pública el Acta de Mediación o el Acta de Conciliación, será por cuenta de los participantes.

**Artículo 55.** Si existe un proceso jurisdiccional y los participantes que sean parte en la litis alcanzan un acuerdo de Mediación o de Conciliación por el procedimiento establecido en el presente Reglamento, pueden solicitar que la autoridad competente homologue el acuerdo contenido en el Acta de Mediación o de Conciliación de que se trate, respetando lo dispuesto en el Código de Procedimientos Civiles del Estado de Querétaro y en el Código Urbano del Estado de Querétaro.

## **TRANSITORIOS**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Publíquese en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro y en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado “La Sombra de Arteaga”.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** El presente Reglamento entrará en vigor a partir del día siguiente de la primera de las publicaciones en los órganos de difusión referidos en el artículo anterior.

**ARTÍCULO TERCERO.** Se deroga cualquier disposición de igual o menor jerarquía que se oponga al presente.

**ARTÍCULO CUARTO.** Las cuestiones no previstas en el presente Reglamento serán resueltas de conformidad con las leyes aplicables.

**ARTÍCULO QUINTO.** Se instruye a la Secretaría de Administración para que, en coordinación con la Secretaría General de Gobierno, realicen en un plazo no mayor a 90 días naturales contados a partir de la entrada en vigor de este instrumento, los trabajos correspondientes para la adecuación a los manuales de procedimientos y organización, de conformidad con el presente reglamento.

**ARTÍCULO SEXTO.** Se instruye a la Secretaría del Ayuntamiento para que notifique el presente a las Secretarías de Administración y General de Gobierno.

**En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 149 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, y para su debida observancia, promulgo el Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro, en la Ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro, a los 26 (veintiséis) días del mes de junio de 2019 (dos mil diecinueve).**

**MTRO. LUIS BERNARDO NAVA GUERRERO**  
**PRESIDENTE MUNICIPAL DE QUERÉTARO**

**M. EN D. JESÚS ROBERTO FRANCO GONZÁLEZ**  
**SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**

PUBLICACIÓN: Gaceta Oficial del Ayuntamiento del Municipio de Querétaro NO. 21 del 16 de julio del 2019 y en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro la Sombra de Arteaga número 62 Tomo CLII de fecha 9 de agosto del 2019.