

# LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

[Ley publicada POE\\_13-08-21](#) [Decreto 130](#)

## TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

### CAPÍTULO I Disposiciones Generales

**Artículo 1.** La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en todo el Estado y sus prescripciones son irrenunciables. Se aplicará a petición de todo ciudadano o visitante del Estado, dado su carácter alternativo y optativo.

**Artículo 2.** La presente ley tiene por objeto:

**I.** Hacer factible el acceso a las personas físicas y morales a los mecanismos alternativos de solución de controversias, procurando facilitar y promover en la sociedad una cultura de consenso y armonía en la convivencia;

**II.** Establecer los principios, bases, requisitos y condiciones para aplicar los mecanismos alternativos de solución de controversias a la justicia ordinaria, mediante un procedimiento ágil y sencillo bajo el principio de voluntariedad;

**III.** Regular la mediación, conciliación, negociación asistida, el proceso colaborativo y los procesos restaurativos;

**IV.** Crear un órgano especializado en la conducción y aplicación de mecanismos alternativos de solución de controversias y regular su funcionamiento;

**V.** Determinar y regular los procedimientos y órganos para la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de controversias;

**VI.** Identificar los tipos de conflictos que pueden solucionarse a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias previstos en la presente ley;

**VII.** Fijar los requisitos que debe reunir el personal del Centro de Justicia Alternativa y de las personas mediadoras públicas y privadas para la correcta conducción y aplicación de los procedimientos instaurados;

**VIII.** Establecer los derechos, obligaciones, responsabilidades y sanciones del personal del Centro de Justicia Alternativa y de las personas mediadoras públicas y privadas;

**IX.** Establecer los mecanismos y procedimientos de interrelación con los organismos jurisdiccionales y otras dependencias gubernamentales, y

X. Establecer los medios de difusión de los mecanismos alternativos de solución de controversias.

**Artículo 3.** La justicia alternativa es todo procedimiento no jurisdiccional para la resolución de controversias jurídicas o de relación interpersonal que establece la presente ley, al cual pueden recurrir voluntariamente las partes involucradas, para buscar una solución acordada que ponga fin a su controversia, mediante técnicas específicas aplicadas por especialistas, constituyendo una vía distinta e independiente de la vía jurisdiccional ordinaria y al fuero de los jueces y magistrados del orden común, jurisdicción que siempre estará expedita en los términos y condiciones que establecen la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo y las leyes ordinarias que las reglamentan, no pudiendo hacer uso simultáneo de ambas vías.

Los mecanismos alternativos de solución de controversias constituyen una garantía para los gobernados de acceso a la justicia de manera pronta y expedita, propiciando una participación más activa donde se privilegiará la responsabilidad personal, el respeto y la tolerancia y la utilización de la herramienta de la comunicación para el desarrollo colectivo. Por consiguiente, la tutela judicial y la justicia alternativa se establecen en un mismo plano y con la misma dignidad y tienen como objeto idéntica finalidad, que es resolver los diferendos entre los sujetos que se encuentran bajo el imperio de la ley.

**Artículo 4.** Para los efectos de esta ley, se entenderá por:

**I. Acuerdo o Convenio.** Es el resultado de la voluntad de las partes con el que se concluye satisfactoriamente el conflicto, pudiendo ser parcial o total, tiene la misma eficacia y autoridad que la cosa juzgada conforme a lo dispuesto por esta ley y las disposiciones legales aplicables.

**II. Persona Titular de la Unidad Administrativa.** Titular de la Unidad Administrativa del Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo.

**III. Órgano Especializado.** Centro de Justicia Alternativa dependiente del Poder Judicial.

**IV. Persona Titular de la Dirección.** Persona Titular del Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo.

**V. Persona Mediadora.** Persona profesional certificada de la mediación que facilita la comunicación, mediante el diálogo entre dos partes a través del reconocimiento y comprensión de las emociones para lograr sus propios acuerdos.

**VI. Gestora o Gestor.** Persona cuya función es dar seguimiento de los asuntos llevados a cabo por el Centro, así como la vigilancia del cumplimiento de los acuerdos o convenios.

**VII. Informadora o Informador.** Persona cuya función consiste en entrevistar al solicitante del servicio del Centro y valorar si la controversia que se plantea es susceptible

de ser resuelta mediante los procedimientos alternos o, en caso contrario, sugerir las instancias, así como explicar las bondades y ventajas del procedimiento alternativo.

**VIII. Las partes.** Personas físicas o morales con intereses particulares distintos que participan en los procedimientos alternativos.

**IX. Ley.** Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo.

**X. Manual de Procedimientos.** Manual indicativo de procedimiento del Centro, las unidades administrativas y módulos en el Estado.

**XI. Notificadora o notificador.** Persona autorizada por el Centro a fin de diligenciar las invitaciones para iniciar el procedimiento alternativo.

**XII. Procedimiento Alternativo.** Conjunto de etapas a que se sujetan las partes en los diversos mecanismos alternativos de solución de controversias denominados mediación, conciliación, negociación asistida, procesos restaurativos y derecho colaborativo.

**XIII. Registro de Personas Mediadoras.** Es el padrón de profesionistas certificados en los mecanismos alternativos de solución de controversias en términos de esta Ley.

**XIV. Reglamento.** Reglamento de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo que expida la autoridad o instancia competente.

**XV. Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial.** Es el área responsable dependiente del Consejo de la Judicatura, adscrita administrativamente a la Escuela Judicial y al Centro encargada de diseñar los Programas de Certificación, evaluar y otorgar la Certificación a los Mediadores Públicos, Privados y Sociales en Coordinación con la Escuela Judicial y la Dirección del Centro. Y de validar los procesos de capacitación y certificación de Instituciones Privadas o Educativas de conformidad con los lineamientos o Normas Técnicas Nacionales que se aprueben para tal efecto; y la Regulación de la Mediación Privada en Coordinación con el Centro.

**XVI. Registro Electrónico de Convenios Privados, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos.** Registro Electrónico de Convenios en el Centro y la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, celebrados en la vía Privada, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos, para que adquieran fuerza de cosa juzgada y puedan ser exigibles mediante la vía de apremio.

**XVII. Certificación.** Es la constancia otorgada por la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial en coordinación con el Centro y la Escuela Judicial, para acreditar que una persona física cuenta con los conocimientos, competencias y habilidades necesarias para desempeñarse como mediador, de conformidad con el presente ordenamiento, y que además cuenta con los conocimientos de derecho suficientes para que los convenios producto de los mecanismos alternativos que se celebren bajo su intervención y que una vez sancionados por el Centro a través de la

Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial se eleven a la categoría de cosa juzgada o sentencia ejecutoriada, en los términos de la presente Ley.

**XVIII. Centro Acreditado.** Todas las instituciones privadas y sociales que brinden servicios de mecanismos alternativos, distintas al Centro en sede Judicial, debidamente autorizadas en términos de esta Ley.

Las definiciones que en esta Ley se hacen respecto a los mecanismos alternativos son enunciativas, más no limitativas, debiendo siempre observarse las disposiciones jurídicas aplicables al caso concreto que sea objeto de un mecanismo alternativo.

**Artículo 5.** El resultado de la aplicación de los procedimientos alternativos antes referidos para la solución pacífica de conflictos, puede culminar en un acuerdo verbal de cumplimiento cierto, en un acuerdo escrito, en un convenio satisfactorio con valor legal propio, en un acuerdo administrativo, en un acuerdo colaborativo, en un acuerdo restaurativo, en un acta de negativa de los usuarios para continuar en esa vía, o por acuerdo interno de cambio de circunstancias que vulneren el ánimo de las partes tornándose éste de pacífico a renuente e impidan la prosecución de la causa.

**Artículo 6.** Para los efectos del manejo de los mecanismos alternativos de solución de controversias, el mediador fungirá según la voluntad y necesidad de los usuarios del servicio, interviniendo como un conductor de la comunicación entre las partes.

## CAPÍTULO II

### De los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias

**Artículo 7.** Los procedimientos alternativos serán aplicados por las personas mediadoras certificadas del Centro, a través de sus unidades administrativas y en su caso de los módulos que al efecto se establezcan, a través de personal especializado adscrito al mismo, por los Centros Acreditados, por personas mediadoras privadas y sociales certificados y los profesionistas certificados en Proceso Colaborativo y en los Procesos Restaurativos.

**Artículo 8.** Los Mecanismos Alternativos, son los procesos de mediación, conciliación, negociación asistida, procesos restaurativos y del proceso colaborativo que permiten prevenir, abordar y solucionar controversias de manera voluntaria y colaborativa; los cuales se podrán implementar en forma presencial o, en los casos en que resulte procedente, a distancia mediante el empleo de tecnologías de la información y la comunicación; procurando en todo momento la convivencia armónica e impulsar una cultura de paz social, siempre y cuando no contravengan otras disposiciones y no se afecte derechos de terceros.

**Artículo 9.** Los mecanismos alternativos de solución de controversias son:

**I. Mediación.** Consiste en un proceso voluntario y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que las personas voluntariamente recurren a una tercera persona

imparcial, mediador o mediadora, para llegar a un acuerdo satisfactorio, a través de la comunicación efectiva, en el marco de la cultura de la paz.

**II. Conciliación.** Proceso de resolución pacífica que facilita la comunicación entre las partes, con la ayuda del conciliador o conciliadora que, mediante sugerencias indirectas propicia la formulación de propuestas concretas y la construcción del acuerdo de solución al conflicto, justo y equitativo.

**IV. Procesos Restaurativos.** Mecanismo que tendrá por objeto explorar e identificar las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes, integrándolas a través de diálogo y el acuerdo de las partes al ámbito familiar, educativo, social o comunitario, según el ámbito de su aplicación, en el marco de la cultura de la paz.

**V. Negociación Asistida.** Es el ejercicio metódico de comunicación desarrollado por las partes en búsqueda de una solución pacífica que satisfaga los intereses de las partes.

**VI. Proceso Colaborativo.** Mecanismo por el cual las partes, asistidos por abogados colaborativos certificados, y otros profesionistas haciéndose recíprocas concesiones, y en un ánimo de cooperación mutua, terminan una controversia, generando ambientes de sana convivencia.

**Artículo 10.** Podrán someterse a los mecanismos alternativos de solución de controversias los derechos u obligaciones susceptibles de transacción o convenio entre particulares.

**Artículo 11.** El personal especializado del Centro, las personas mediadoras privadas, sociales y los especialistas en el Proceso Colaborativo y los Procesos Restaurativos, asistirán a las partes en conflicto en la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de controversias y en la elaboración del convenio o acuerdo que refleje íntegra y equitativamente los pactos asumidos por éstas y les explicará los derechos y obligaciones que de él se deriven, así como su naturaleza de cosa juzgada.

**Artículo 12.** Los principios rectores que rigen los mecanismos alternativos de solución de controversias son los siguientes:

**I. Voluntariedad.** Voluntariedad, que estriba en la autodeterminación de las personas para sujetarse o no a cualquiera de los mecanismos alternativos; sin vicios en su voluntad y decidir libremente sobre la información que revelan, así como llegar o no a un convenio o acuerdo.

**II. Confidencialidad.** Requisito indispensable para que la información generada por las partes durante la sustanciación de los mecanismos a que se refiere la presente ley, no sea divulgada ni utilizada en otras vías legales, salvo los casos graves que pongan en peligro la integridad física o la vida de una persona y los de violencia familiar. Es imperante tanto para las partes del conflicto, como para los servidores públicos encargados de la aplicación de la presente ley frente a terceros o cualquier autoridad, en función del sigilo profesional que la materia exige, no pudiendo fungir como testigos en

ningún tipo de procedimiento jurisdiccional, ni revelar la información obtenida en la aplicación de los procedimientos alternativos.

**III. Neutralidad.** Actitud encaminada a mantener bajo cualquier circunstancia una postura y mentalidad de autodominio de las propias inclinaciones o preferencias del conflicto sometido a manejo.

**IV. Imparcialidad.** Actitud libre de favoritismos, prejuicios, inclinaciones, preferencias o posturas particulares, que beneficien o perjudiquen a una de las partes del conflicto en manejo.

**V. Flexibilidad.** El procedimiento carece de toda forma rígida, ya que parte del principio de voluntad de las partes que intervienen en ella por lo que podrá adaptarse a las circunstancias del caso en particular.

**VI. Equidad.** Se proporcionan condiciones de equilibrio entre las partes para que satisfagan sus intereses generando condiciones de igualdad, para obtener acuerdos recíprocos satisfactorios, justos y duraderos.

**VII. Legalidad.** Se tendrá como límites la voluntad de las partes y la ley.

Sólo podrán ser objeto de procedimientos previstos en esta ley, los conflictos derivados por la violación de un derecho legítimo o por incumplimiento indebido de una obligación de las partes y que no afecte derechos de terceros.

**VIII. Economía.** El procedimiento alternativo abrevia tiempos y desgaste emocional de los usuarios, brindando en todo momento un servicio de calidad.

**IX. Oralidad.** Los procedimientos alternativos se desarrollarán de manera oral, quedando constancias de las diligencias que para tales efectos sean elaboradas de acuerdo con el procedimiento alternativo.

**X. Adhesión voluntaria.** Las partes se adhieren voluntariamente a las reglas y compromisos que se fijan en el mecanismo alternativo de solución de controversias.

Podrán formularse convenios y acuerdos por escrito ante el Juez oral, quién deberá señalar fecha y hora para su aprobación, y posterior ratificación de las partes.

**XI. Consentimiento informado.** Consiste en la comprensión de las partes sobre los mecanismos alternativos de solución de controversias, las características de los mismos, la importancia de los principios, los compromisos inherentes a su participación y el alcance de los acuerdos y convenios.

**XII. Accesibilidad.** Tienen derecho a los mecanismos alternativos de solución de controversias todas las personas, sin discriminación alguna motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de

salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana.

**XIII. Honestidad.** Cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

**XIV. Intervención mínima.** Consiste en el deber del prestador del servicio de realizar las actividades estrictamente indispensables para que las partes avancen, y en su caso logren la solución de su controversia.

**XV. Ética profesional.** Todo servidor público deberá conducirse con rectitud, imparcialidad y profesionalismo para mantener el equilibrio entre las partes en todo conflicto en que intervenga, salvaguardando los derechos de éstas mediante el secreto profesional.

## TÍTULO SEGUNDO DEL CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO Y DE LOS CENTROS ACREDITADOS.

### CAPÍTULO I

#### Del Centro de Justicia Alternativa del Estado y de los Centros Acreditados.

**Artículo 13.** El Centro de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo es un órgano desconcentrado del Poder Judicial con funciones no jurisdiccionales dado su carácter alternativo a la justicia ordinaria, encargado principalmente de iniciar y substanciar los mecanismos alternativos de solución de controversias en términos de lo previsto en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en las materias civil, familiar, mercantil, comunitaria y educativa, que le plantee toda persona de manera directa o le remita el órgano jurisdiccional correspondiente, en los términos de esta ley.

El Centro contará con autonomía e independencia técnica al ámbito judicial y estará vinculado administrativamente al Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado.

Lo relacionado con los mecanismos alternativos en materia penal se regirá por lo dispuesto en el Código Nacional de Procedimientos Penales, y en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, y en su caso, en la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.

**Artículo 14.** Los servicios a cargo del Centro, del Centro Acreditado, de las personas profesionistas Especializadas y certificadas en el sector privado, social, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos, consistirán en la substanciación de los procedimientos alternativos contemplando todos los mecanismos alternativos de solución de controversias referidos en la presente ley según la naturaleza del conflicto de que se trate en función de la voluntariedad de las partes, que puede concluir en un acuerdo o convenio verbal o escrito o con el archivo del caso por alguna de las causas previstas.

El Centro contará con las áreas de atención específica que requiera, determinadas éstas en su reglamento respectivo, pero en todo caso estarán encaminadas, al menos una, a la recepción y radicación de asuntos, otra a la sustanciación del procedimiento y una más para el seguimiento.

Para la prestación de los servicios antes descritos el Centro se auxiliará administrativamente de una Coordinación Estatal, que en términos generales se encargará de diligenciar todas las encomiendas requeridas por la Dirección del Centro conforme a las funciones que se contemplen en el reglamento respectivo.

El titular de la Coordinación Estatal tendrá también la facultad de certificación contenida en el artículo 22 fracción XX de la presente ley.

Para ser Coordinador Estatal se requieren los mismos requisitos que esta ley contempla para ser la Persona Titular de la Dirección.

**Artículo 15.** El Centro tendrá su sede en la Capital del Estado, contará con una Dirección como órgano rector de la misma y funcionará en los municipios por medio de Unidades Administrativas que estarán a su cargo y tendrá como función atender gratuitamente los casos que le remitan los jueces y tribunales, en los términos previstos por esta ley, así como los conflictos que planteen directamente las partes en cualquier momento, siempre que se cumpla con lo preceptuado en el artículo 8 de la presente ley.

El Centro y los Centros Acreditados se identificarán con un logotipo basado en elementos gráficos que aludan a la cultura de la paz.

## Sección Primera

### De las funciones e integración del Centro y de los Centros Acreditados.

**Artículo 16.** El Centro, el Centro Acreditado, los mediadores certificados privados, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos tienen como función principal, la resolución pacífica de los conflictos entre los particulares a través del diálogo asistido, a fin de que los vinculados al mismo reconozcan y valoren la importancia del entendimiento mutuo con miras al empoderamiento de sus decisiones, valiéndose de los siguientes medios:

I. Personal Especializado en el manejo de los mecanismos alternativos de solución de controversias, asistiéndolos para que ambas partes formulen una solución adecuada a su conflicto;

II. Credibilidad de sus servicios basada en la confidencialidad a fin de evitar que lo actuado en esta materia pueda ser utilizado como medio de prueba en perjuicio de los propios interesados una vez concluida esta vía alterna, salvo los casos de violencia familiar y aquellos que pongan en peligro la seguridad física de los implicados o menores o cuando se trate de remisiones de juzgados;

III. Promoción de los mecanismos alternativos de solución de controversias para crear conciencia en el foro ciudadano y fomentar la cultura del diálogo y la Paz, |en pro de la vida armónica y justa;

IV. Coordinación, organización y preparación del personal adscrito a dicho Centro en el área específica de su encargo y como responsables de la prestación de los servicios;

V. Desarrollo y administración del sistema de mecanismos alternativos de solución de controversias de funcionamiento homogéneo en las Unidades Administrativas habilitadas en el Estado, de los cuales se llevará una estricta supervisión y monitoreo, además de un récord anual de evaluación para mantener activo su registro; en términos de la presente Ley, y

VI. Difusión permanente de los mecanismos alternativos de solución de controversias para su conocimiento y sensibilización institucional académica.

**Artículo 17.** El Centro, el Centro Acreditado en el ejercicio de sus funciones, así como las personas mediadoras públicas, privadas, sociales, del Proceso Colaborativo y del Proceso Restaurativo, tendrán legitimación para representar a las personas que asistan, así como a grupos de diversos sectores de la población, únicamente tratándose del procedimiento de ejecución, en los casos que proceda, de los acuerdos y convenios que se realicen en sus respectivos ámbitos.

**Artículo 18.** La organización y funcionamiento del Centro se regulará por lo que disponga la presente ley, su reglamento, el manual de procedimientos y lo que el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado disponga.

**Artículo 19.** Las Unidades Administrativas del Centro habilitadas en los Municipios del Estado, así como los módulos que al efecto se autoricen, tendrán la organización interna con las facultades y atribuciones que la ley, su reglamento y el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado, determinen y contarán con el personal que de manera necesaria le demande su carga laboral.

**Artículo 20.** El Centro estará a cargo de una o un titular de la Dirección, quien se auxiliará del personal que designe el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado, de conformidad con los requisitos sustentados para su buen funcionamiento.

Las ausencias de la persona titular de la Dirección que no excedan de tres meses, serán cubiertas por la Coordinadora o Coordinador Estatal. Si estas excedieran de este tiempo, el Consejo de la Judicatura podrá nombrar a otro titular general interino y en su caso, hará una nueva designación, cuando la ausencia sea definitiva.

**Artículo 21.** El Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado designará a la persona titular de la Dirección, quien deberá satisfacer los siguientes requisitos:

- I. Tener la ciudadanía mexicana y estar en pleno ejercicio de sus derechos políticos y civiles;
- II. Tener residencia mínima de cinco años en el Estado de Quintana Roo inmediatos anteriores a la fecha de su designación;
- III. Tener como mínimo veinticinco años de edad cumplidos, el día de su designación;
- IV. Contar con la licenciatura en derecho, con título y cédula debidamente registrados; tener práctica profesional mínima de tres años contados a partir de la fecha de expedición del título profesional;
- V. Tener estudios en la materia de mecanismos alternativos de solución de controversias;
- VI. Tener experiencia en el campo de la justicia alternativa por un período no menor de tres años;
- VII. Tener modo honesto de vivir;
- VIII. Gozar de buena reputación y prestigio profesional, y
- IX. No ser ministra o ministro de algún culto religioso.

## **Sección Segunda** **De la Persona titular de la Dirección del Centro de Justicia Alternativa.**

**Artículo 22.** Son facultades y obligaciones de la persona titular de la Dirección:

- I. Representar legalmente al Centro;
- II. Coordinar y vigilar que el personal a su cargo actúe con probidad en el adecuado manejo del órgano que representa y atender al personal judicial en el conocimiento y valores de aplicación de la justicia alternativa;
- III. Realizar visitas a las Unidades Administrativas de forma periódica y cuando fuera necesario;
- IV. Emitir los acuerdos generales o de directriz necesarios en los asuntos de su competencia, así como vigilar su cumplimiento;
- V. Proponer y recomendar cambios internos y de adscripción al Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado;
- VI. Realizar y llevar a cabo un informe que contenga las estadísticas de todos aquellos asuntos en los que por su intervención se logre la asistencia del invitado y el mecanismo alternativo de solución de controversias respectivo;

- VII.** Llevar un control de ejercicio de las funciones del personal judicial para tener un récord de evaluación;
- VIII.** Recibir y atender las quejas que los usuarios del servicio presenten respecto del trato recibido o la falta de aplicación de alguno de los principios rectores del procedimiento, así como dar el seguimiento respectivo;
- IX.** Asistir al personal de las Unidades Administrativas en la elaboración de escritos y amparos;
- X.** Vigilar la aplicación de los controles de calidad en el servicio y revisar trimestralmente el reporte de las encuestas de salida;
- XI.** Establecer los mecanismos de difusión de la cultura de la Paz, que permitan a la sociedad en general conocer los mecanismos alternativos de solución de controversias;
- XII.** Canalizar los casos enviados por determinación judicial;
- XIII.** Informar trimestralmente al Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado sobre las actividades del Centro con cifras y datos incluyentes;
- XIV.** Imponer las correcciones disciplinarias previstas en el reglamento y las que fueren necesarias para el buen funcionamiento del Centro;
- XV.** Determinar la inejecución de los acuerdos o convenios por causa probada;
- XVI.** Celebrar toda clase de actos jurídicos o convenios con organismos públicos o privados con características y funciones similares propias para coordinar y concertar acciones que le permitan cumplir con los objetivos;
- XVII.** Operar, en coordinación con la Escuela judicial y la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, los programas de selección, ingreso, formación, capacitación, profesionalización y actualización del personal judicial adscrito al mismo y de nuevo ingreso;
- XVIII.** Proponer cursos, capacitaciones y actualizaciones a la Escuela Judicial en coordinación con la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial para personal Judicial de nuevo ingreso y al público interesado en la materia;
- XIX.** Proponer al Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado, la creación de Unidades Administrativas y módulos, según las necesidades del territorio;
- XX.** La certificación de documentos derivados de la sustanciación del procedimiento alternativo en los que intervenga el Centro, incluyendo el convenio que ponga fin a la controversia;

**XXI.** Proponer al Consejo de la Judicatura la celebración de concursos de selección de las personas mediadoras, conciliadoras, expertas en procesos colaborativos y auxiliares, así como proponer la contratación de personal de nuevo ingreso;

**XXII.** Vigilar la correcta aplicación de la ley y su reglamento;

**XXIII.** Promover en todo momento un trato digno hacia su personal; propiciando la comunicación asertiva, respetuosa y de colaboración entre el personal a su cargo, recreando la cultura de paz en el recinto y con todas las personas con las que colabora, y

**XXIV.** Las demás establecidas en esta ley y su reglamento.

## **Sección Tercera De las Unidades Administrativas del Centro**

**Artículo 23.** Atendiendo a la situación geográfica y poblacional del Estado, se establecen como Unidades Administrativas del Centro, las ubicadas en los municipios de Othón P. Blanco, Benito Juárez, Cozumel, Solidaridad, Felipe Carrillo Puerto y las demás que según el requerimiento poblacional fueren necesarias.

**Artículo 24.** El Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado mediante propuesta de la persona titular de la Dirección, determinará la habilitación e instalación de las Unidades Administrativas mediante la debida justificación socio-económica y su viabilidad presupuestaria, pero entretanto podrá autorizar el establecimiento de módulos de atención en las poblaciones donde se consideren necesarios inclusive en instituciones que así lo requieran.

**Artículo 25.** La persona titular de una Unidad Administrativa deberá cubrir los mismos requisitos que la persona titular de la Dirección.

**Artículo 26.** Son Facultades y Obligaciones de la persona titular de una Unidad Administrativa, las siguientes:

**I.** Realizar los actos jurídicos necesarios que permitan el cumplimiento de los objetivos del Centro;

**II.** Informar a la persona titular de la Dirección, de las actividades de su competencia en forma mensual en los primeros cinco días de cada mes;

**III.** Sustanciar los procedimientos derivados de los mecanismos alternativos de solución de controversias, a través del personal a su cargo;

**IV.** Emitir las determinaciones necesarias en los asuntos de su competencia, así como vigilar su cumplimiento;

## **LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**

---

- V.** Plantear a la Dirección los requerimientos del personal y demás necesidades internas en su adscripción;
- VI.** Llevar a cabo las funciones y encargos encomendados por la persona titular de la Dirección;
- VII.** Poner en conocimiento de la persona titular de la Dirección, cualquier eventualidad surgida de sus funciones con la finalidad de mantener la unificación de criterios y servicio de calidad homogéneo;
- VIII.** Participar activamente en las reuniones de trabajo convocadas por la Dirección;
- IX.** Atender personalmente a los usuarios cuando así lo requiera el caso;
- X.** Recibir de la informadora o el informador todas las solicitudes de servicio del Centro;
- XI.** Turnar a la notificadora o notificador cuando corresponda, la invitación para su debida entrega;
- XII.** Crear una base de datos digitalizada para el registro de cada asunto donde quedará registrada toda la información del caso;
- XIII.** Resguardar y cuidar los expedientes bajo su estricta responsabilidad;
- XIV.** Turnar a la persona mediadora el asunto radicado para la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de controversias;
- XV.** Asignar otra persona mediadora cuando lo requiera el procedimiento alternativo;
- XVI.** Vigilar el cumplimiento de los horarios establecidos para la celebración de audiencias y diligencias;
- XVII.** Turnar a la gestora o al gestor los asuntos que sean motivo de seguimiento;
- XVIII.** Recibir de la gestora o el gestor los informes de cumplimiento y declaraciones de incumplimiento;
- XIX.** Llevar el control de la agenda y de los expedientes;
- XX.** Realizar un informe mensual de los asuntos iniciados;
- XXI.** Revisar bimestralmente los asuntos que no llegaron a un acuerdo o convenio, para determinar la causa del archivo;
- XXII.** Remitir a la Dirección el informe por responsabilidad derivada de la revisión de los acuerdos o convenios;

**XXIII.** Mantener en todo momento un trato digno hacia su personal; propiciando y promoviendo la comunicación asertiva, respetuosa y de colaboración con y entre el personal a su cargo, recreando la cultura de paz en el recinto y con todas las personas con las que colabora;

**XXIV.** Guardar neutralidad e imparcialidad en la relación con el personal a su cargo, y

**XXV.** Las demás que determine el mando superior inmediato, siempre y cuando no sean contrarias a la ley.

**Artículo 27.** La persona titular de una Unidad Administrativa podrá expedir copias certificadas de los convenios satisfactorios con valor legal propio o convenios transaccionales que realicen en el ejercicio de sus facultades los mediadores certificados a su cargo. Asimismo, podrá certificar las copias de los documentos que por disposición de ley tengan que agregarse a los convenios.

## **Sección Cuarta De las Personas Mediadoras.**

**Artículo 28.** Las personas mediadoras se encargarán de dirigir los procedimientos alternativos actuando como conductores de la comunicación mediante el diálogo entre los usuarios del servicio, a fin de lograr acuerdos o convenios en donde resuelvan sus controversias de conformidad con los principios que rigen este procedimiento de acuerdo a los lineamientos que determina esta ley y su reglamento.

**Artículo 29.** Las personas mediadoras prestarán sus servicios en las Unidades Administrativas, los módulos y las instituciones públicas, sociales o privadas que previamente hayan logrado la acreditación de sus Centros para la aplicación de mecanismos alternativos.

**Artículo 30.** Las personas mediadoras públicas, privadas, sociales, los especialistas en el proceso colaborativo y en los procesos restaurativos y los Centros Acreditados deberán refrendar la certificación y registro previa revisión del cumplimiento de las obligaciones que señala esta ley y su reglamento. En todo caso, las evaluaciones aplicadas a los aspirantes a refrendar su certificación deberán acreditar que el mediador ha desarrollado y mantiene actualizado el perfil y aptitudes requeridos para el desempeño de su cargo.

**Artículo 31.** Para ser persona mediadora del Centro, persona mediadora privada, Social, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos se requiere:

- I. Ser de nacionalidad mexicana;
- II. Ser mayor de 25 años;
- III. Tener residencia mínima de tres años en el Estado, anteriores a su designación;

**IV.** Tener título y cédula profesional de licenciado en derecho, debidamente registrado ante la autoridad educativa competente;

**V.** Contar con la certificación en mecanismos alternativos de solución de controversias que otorgue el Centro a través de la Unidad de Certificación y Mediación del Poder Judicial, en coordinación con los planes y programas de estudios que implemente la Escuela Judicial y estar inscrito en el Registro;

**VI.** Gozar de buena reputación y no haber sido sentenciado por delito doloso, y

**VII.** Los demás que establezca esta ley, su reglamento y demás disposiciones aplicables.

**Artículo 32.** La persona mediadora tendrá las siguientes obligaciones:

**I.** Mantener en todo momento la neutralidad, imparcialidad y confidencialidad en sus asuntos;

**II.** Aplicar las técnicas de los mecanismos alternativos de solución de controversias con el debido seguimiento del procedimiento;

**III.** Facilitar la comunicación entre las partes mediante la información clara, precisa y oportuna;

**IV.** Excusarse en aquellos casos que afecten su neutralidad por intereses personales;

**V.** Desarrollar a conciencia las transacciones de acuerdo con la capacidad del usuario y con el diferimiento respectivo;

**VI.** Programar sesiones de trabajo con las partes según la necesidad del caso;

**VII.** Leer y explicar a las partes el contenido final de los acuerdos o convenios, clarificando el alcance legal de los mismos;

**VIII.** Respetar la voluntad de los usuarios en los acuerdos o convenios siempre y cuando no violente la ley o la moral;

**IX.** Verificar la firma y capacidad de los usuarios;

**X.** Anexar el acuerdo o convenio al expediente en caso de arreglo satisfactorio;

**XI.** Mantener en todo momento el trato amable y respetuoso hacia los usuarios y con el personal que labora;

**XII.** Respetar los tiempos establecidos para cada audiencia, evitando el desgaste emocional de las partes;

**XIII.** Programar las sesiones necesarias según el caso y materia;

**XIV.** Diagnosticar la imposibilidad del caso, mencionado las causas específicas y rendir el informe correspondiente;

**XV.** Conocer y aplicar adecuadamente los formatos preestablecidos;

**XVI.** Llevar a cabo las sesiones asignadas por la persona titular de la Dirección o la persona titular de la Unidad de Administración que corresponda;

**XVII.** Celebrar sesiones individuales con cada parte, en los casos que se requieran;

**XVIII.** Realizar, con extremo cuidado, un esquema familiar de los usuarios, a fin de conocer su situación interna, para mejor comprensión y manejo del conflicto;

**XIX.** Realizar la tabla de posiciones, identificando diferencias e intereses entre las partes;

**XX.** Firmar todas las actuaciones en las que intervenga;

**XXI.** Buscar el equilibrio entre las partes en las audiencias, a fin de realizar convenios beneficiosos para ambos y evitar el abuso;

**XXII.** Levantar la constancia de los avances alcanzados, cuando sea diferido el asunto;

**XXIII.** Atender los casos que en colaboración le sean asignados;

**XXIV.** Informar a la persona titular de la Dirección y a la persona Titular de la Unidad Administrativa que corresponda, del resultado de la sesión;

**XXV.** Cumplir cabalmente las indicaciones establecidas por la persona titular de la Dirección y la persona titular de la Unidad Administrativa que corresponda;

**XXVI.** Realizar un informe diario de actividades, y

**XXVII.** Las demás que establezca la ley, el reglamento y demás disposiciones aplicables.

**Artículo 33.** No podrán actuar como personas mediadoras en las distintas sedes públicas, privadas, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos, las personas que se encuentren en alguno de los supuestos siguientes:

**I.** Ser cónyuge, concubina o concubinario, pariente dentro del cuarto grado por consanguinidad o segundo por afinidad y adopción, de alguno de los que intervengan en el procedimiento alternativo;

**II.** Haber presentado querrela o denuncia a la persona mediadora o a su cónyuge o parientes en los grados que expresa la fracción I del presente artículo, en contra de alguno de los interesados o viceversa;

- III. Tener pendiente un juicio contra alguna de las personas interesadas o su cónyuge o sus parientes en los grados a que se refiere la fracción I del presente artículo, o viceversa;
- IV. Ser una persona deudora, asociada, arrendadora, arrendataria, dependiente o patrona de alguna de las personas interesadas;
- V. Ser o haber sido persona tutora, curadora, de alguna de las personas interesadas o administradora de sus bienes, por cualquier título;
- VI. Ser persona legataria, heredera, donataria, fiadora, de alguna de las personas interesadas, si la persona mediadora ha aceptado la herencia o el legado, o ha hecho alguna manifestación en ese sentido;
- VII. Ser los interesados hijas o hijos, o cónyuges de cualquier persona deudora, fiadora, acreedora de la persona mediadora;
- VIII. Ser persona acreedora o fiadora de alguna de las personas interesadas;
- IX. Mantener o haber mantenido durante los seis meses inmediatos anteriores a su designación, una relación laboral con alguna de las partes, o prestarle o haberle prestado servicios profesionales durante el mismo período, siempre que éstos impliquen subordinación;
- X. Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las partes;
- XI. Tener interés personal en el asunto o tenerlo su cónyuge o parientes en los grados establecidos en la fracción I del presente artículo, y
- XII. Las demás que establezca esta ley, su reglamento y demás disposiciones aplicables.

Las personas mediadoras que conduzcan un procedimiento alternativo estarán impedidos para actuar en caso de que hayan fungido como magistrados, jueces, ministerio público, fiscales, secretarios de acuerdos o proyectistas, testigos, peritos, apoderados legales, abogados defensores o asesores en procedimientos jurisdiccionales relacionados con dicho asunto, quedando también legítimamente impedidos para declarar cualquier dato o circunstancia que perjudique a las partes y que haya conocido por su intervención en dicho procedimiento alternativo.

**Artículo 34.** Las partes, la persona mediadora, y los terceros que participen en la tramitación de los procedimientos regulados en la presente Ley, no podrán hacer valer ni presentar pruebas o rendir testimonio en un procedimiento judicial, administrativo, arbitral o de índole similar en relación con:

- I. El acuerdo o convenio resultado de la solución planteada por las partes que de fin a su controversia; excepto cuando éste tenga como finalidad, la solicitud ante juez competente, de la ejecución del convenio presentada por alguna de las partes;

II. Las opiniones expresadas o las sugerencias formuladas por alguna de las partes en el procedimiento respecto de un posible arreglo de la controversia;

III. Las declaraciones efectuadas o los hechos reconocidos por alguna de las partes en el procedimiento;

IV. Las propuestas de solución presentadas por el mediador, en su caso;

V. La declaración de alguna de las partes de estar dispuesta a aceptar la solución propuesta por el mediador o por las partes, en su caso, o

VI. Cualquier documento preparado únicamente para los fines del procedimiento.

En caso de que se presenten o se hagan valer como pruebas los supuestos de las fracciones anteriores, no serán admitidas por la autoridad competente en ningún procedimiento

Cuando existan o surjan motivos que razonablemente impida a las personas mediadoras actuar con absoluta imparcialidad deberán excusarse. La persona mediadora que tenga impedimento para conducir los mecanismos alternativos de solución de controversias, deberá solicitar al superior jerárquico la designación de un sustituto, a quien entregará la información y documentos relacionados con la controversia.

Las partes desde que tengan conocimiento de la existencia de un impedimento, podrán recusar a la persona mediadora y solicitar al superior jerárquico de éste, que lo sustituya en la conducción del procedimiento alternativo de que se trate.

Si una vez iniciado el procedimiento alternativo se presenta un impedimento superviniente, la persona mediadora deberá hacerlo del conocimiento de su superior jerárquico para que éste designe un sustituto.

Los supuestos de impedimentos, excusas y recusaciones serán aplicables a todo el personal del Centro.

Los impedimentos, excusas y recusaciones del personal del Centro serán calificados de plano por su superior jerárquico. En el caso de la persona titular de la Dirección, será calificado por el Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial.

## **Sección Quinta Del Registro de Personas Mediadoras**

**Artículo 35.** El Registro de Personas Mediadoras será público, electrónico, gratuito y obligatorio y estará a cargo del Centro a través de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, así como los Centros Acreditados Privados y Sociales.

El Registro de Personas Mediadoras se integra con un padrón de especialistas públicos, privados, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos, que hayan sido certificados previamente conforme a lo establecido en la presente Ley.

**Artículo 36.** El Registro de personas mediadoras deberá contener:

I. Número consecutivo de inscripción;

II. Nombre de la persona mediadora;

III. Área de adscripción en el caso de las personas mediadoras del Centro; así como el nombre de la Institución en la que prestan sus servicios, en el caso de la persona mediadora, privada, social, del proceso colaborativo y de los procesos restaurativos;

IV. Datos de contacto, en el caso de las personas mediadoras privadas, sociales, del proceso colaborativo y del proceso restaurativo;

V. Fecha de certificación, refrendos y periodo de vigencia;

VI. Materias de especialización, en su caso, y

VII. Cualquier otro que determine el Centro en coordinación con la Unidad de Certificación y Mediación del Poder Judicial.

**Artículo 37.** Podrá cancelarse el registro o denegarse su refrendo cuando:

I. No cubran los requisitos del artículo anterior;

II. Previa evaluación realizada con motivo de alguna queja presentada en su contra, se acredite el incumplimiento de cualquiera de los principios que rigen los mecanismos alternativos de solución de controversias o de las disposiciones de la presente ley, y

III. No acredite la certificación correspondiente.

## **Sección Sexta De las Personas Auxiliares**

**Artículo 38.** Las Unidades Administrativas y los módulos contarán con personas informadoras o informadores y gestoras o gestores que serán auxiliares en el inicio, substanciación y seguimiento de los procedimientos alternativos y tendrá obligación de conocer y practicar los principios rectores del procedimiento alternativo para con las personas usuarias del servicio.

Las personas auxiliares deberán reunir los mismos requisitos para ser persona mediadora, salvo el establecido en la fracción V del artículo 31 de esta Ley.

**Artículo 39.** La Informadora o Informador tendrá las siguientes obligaciones:

- I.** Brindar un trato digno y proporcionar la información a toda persona que esté interesada en los mecanismos alternativos de solución de controversias;
- II.** Informar cuáles son las diferencias de los mecanismos alternativos de solución de controversias y la vía jurisdiccional;
- III.** Explicar ampliamente las ventajas y beneficios de los mecanismos alternativos de solución de controversias, así como las consecuencias y trascendencia jurídica de los acuerdos o convenios que se firman ante el Centro;
- IV.** Clarificar dudas que se generen por la información proporcionada;
- V.** Informar al solicitante cuando el asunto no es susceptible de un mecanismo alternativo de solución de controversias;
- VI.** Solicitar la información general de los usuarios que se sometan al procedimiento alternativo;
- VII.** Digitalizar la información proporcionada por los usuarios para la creación del expediente;
- VIII.** Realizar la entrevista previa al solicitante sobre la problemática que desea someter a los mecanismos alternativos de solución de controversias;
- IX.** Hacer la primera invitación vía telefónica, haciendo el registro correspondiente;
- X.** Recabar la firma de los usuarios de las cartas compromiso cuando voluntariamente acepten la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de controversias;
- XI.** Radicar el asunto asignándole un número de expediente, una vez aceptado el servicio por las partes;
- XII.** Mantener en todo momento el trato amable y respetuoso hacia los usuarios y con el personal que labora;
- XIII.** Informar a la persona titular de la Dirección o a la persona titular de la Unidad Administrativa correspondiente, la voluntad de las partes de someterse al procedimiento alternativo, para su continuación;
- XIV.** Llevar el control diario del sistema de sesiones con la persona Titular de la Unidad Administrativa correspondiente;
- XV.** Firmar todas las actuaciones en las que intervenga;
- XVI.** Realizar un informe diario de sus actividades;

**XVII.** Llevar el control diario de personas atendidas por el Centro;

**XVIII.** Hacer saber a las partes que podrán solicitar el cambio de persona mediadora por causa justificada;

**XIX.** Turnar las inconformidades de los usuarios a la persona Titular de la Unidad Administrativa correspondiente;

**XX.** Dar el discurso de apertura en las audiencias derivadas de los juzgados para la solventación del procedimiento, y

**XXI.** Las demás que determine esta ley, el reglamento y el Consejo de la Judicatura.

**Artículo 40.** La gestora o el gestor cumplirá con las siguientes obligaciones:

**I.** Vigilar el cumplimiento de los acuerdos o convenios celebrados y llevar el control de los mismos;

**II.** Invitar a los usuarios en el seguimiento de los acuerdos a cumplir satisfactoriamente cada uno de los compromisos adquiridos, a fin de ver las posibilidades satisfactorias de cumplimiento del mismo;

**III.** Levantar las solicitudes de incumplimiento, programando la sesión relativa y vigilando su seguimiento;

**IV.** Informar oportunamente a los usuarios del avance de su asunto y de la programación de sus sesiones;

**V.** Mantener en todo momento un trato digno, amable y respetuoso hacia las personas usuarias del servicio;

**VI.** Realizar un informe semanal de actividades, y

**VII.** Las demás que determine esta ley, el reglamento y el Consejo.

**Artículo 41.** Las personas auxiliares en caso de cometer alguna falta en el ejercicio de sus funciones serán sujetos de responsabilidad, en términos de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo.

## **Sección Séptima. De la Capacitación, Certificación y Evaluación**

**Artículo 42.** La capacitación y certificación del personal adscrito al Centro y de nuevo ingreso será impartida de manera coordinada por el Centro de Justicia Alternativa y la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial de conformidad con los planes y programas de estudios de la Escuela Judicial.

**Artículo 43.** La celebración de concursos de selección de las personas mediadoras y auxiliares, así como la contratación de los de nuevo ingreso será propuesta por la persona titular de la Dirección al Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado, para su determinación.

**Artículo 44.** Para la capacitación y la certificación de las personas mediadoras del Centro y sus auxiliares, los privados, sociales, del proceso colaborativo y de los procesos restaurativos, el Centro por conducto de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, deberá en Coordinación con la Escuela Judicial:

I. Establecer los criterios mínimos para satisfacer los requisitos de capacitación continua, certificación e inscripción al Registro de las personas mediadoras del Centro, privados, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos, especializados en Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias;

II. Determinar los procedimientos técnicos de evaluación para certificar a las personas mediadoras públicas, privadas, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos, especializadas en Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

III. Establecer los criterios mínimos para el refrendo de la certificación de mediadores públicos, privados, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos, especializados en Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias;

IV. Diseñar los planes y programas de capacitación;

V. Publicar el registro de las personas mediadoras certificadas, y

VI. Las demás que establezca el Reglamento del Centro, el Reglamento de la Unidad de Certificación y Mediación del Poder Judicial, así como el Reglamento del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado.

**Artículo 45.** Los planes y programas de capacitación, actualización y certificación impartidos que de forma coordinada establezcan el Centro, la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial y la Escuela Judicial deberán estar sustentados en un proceso de mejora continua y de aseguramiento de la calidad y la competencia laboral.

**Artículo 46.** A efecto de evaluar el desempeño de las personas mediadoras y auxiliares del Centro, la Dirección ejercerá las siguientes funciones:

I. Monitorear la conducción del servicio;

II. Observar la aplicación de técnicas en los procedimientos alternativos;

III. Constatar el aprovechamiento de los programas de capacitación continua y de actualización;

**IV.** Detectar las necesidades de apoyo especializado para el manejo de contención de crisis del personal del Centro cuando por su permanente contacto con el conflicto humano así lo requieran para mantener su estabilidad emocional, y

**V.** Elaborar los diagnósticos, presentar las propuestas de retroalimentación y establecer las áreas de oportunidad que se estimen necesarias.

**Artículo 47.** Las personas mediadoras públicas, privadas, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos, serán evaluados para su refrendo de certificación cada cuatro años.

**Artículo 48.** La evaluación aplicada a las personas mediadoras públicas, privadas, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos, para efectos de su refrendo, será determinada por el Centro y la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, de acuerdo a los planes y programas de estudio que establezca la Escuela Judicial, el reglamento y el manual procedimental.

**Artículo 49.** En caso de que las personas mediadoras públicas, privadas, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos, no aprueben su evaluación, se le hará de conocimiento al Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado para que determine lo conducente.

## Capítulo II

### Del Órgano de Justicia Alternativa de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo.

**Artículo 50.** La Fiscalía General del Estado contará con un Órgano Especializado de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, el cual será responsable de la aplicación de los principios, bases, requisitos y condiciones para la observancia de los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal en los términos de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.

El Órgano Especializado deberá ejecutar los mecanismos alternativos previstos en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal de conformidad con los principios de voluntariedad, información, confidencialidad, flexibilidad y simplicidad, imparcialidad, equidad y honestidad, además de fomentar la cultura de la paz entre las partes del mecanismo alternativo.

**Artículo 51.** Para cumplir con las finalidades señaladas en el artículo anterior, el Órgano Especializado deberá contar con mediadores certificados y demás personal profesional necesario para el ejercicio de sus funciones.

La certificación de los mediadores será realizada por la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial de conformidad con las pautas generales establecidas en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.

**Artículo 52.** El Órgano estará obligado a implementar programas de capacitación continua para su personal, además de contar con las instalaciones físicas adecuadas para el ejercicio de sus funciones, de forma tal que los mecanismos alternativos se apliquen y cumplan con los principios en esta ley, esto de acuerdo a lo que permita su capacidad presupuestal.

## TÍTULO TERCERO DEL PROCEDIMIENTO ALTERNATIVO

### CAPÍTULO I De las partes

**Artículo 53.** Toda persona podrá solicitar los servicios establecidos en la presente ley.

Las personas morales deberán de estar debidamente constituidas conforme a las leyes aplicables.

Las personas físicas deberán estar en pleno ejercicio de sus derechos y tener capacidad y legitimación en los procedimientos alternativos.

**Artículo 54.** Son derechos de las partes en la aplicación de un procedimiento alternativo sustanciado en institución pública o privada, los siguientes:

- I. Recibir un trato digno;
- II. Solicitar la aplicación del Procedimiento Alternativo en términos de lo dispuesto por esta Ley y su Reglamento;
- III. Recibir toda la información necesaria en relación con los medios alternativos y sus alcances, de modo que estén en aptitud de optar por las soluciones que más convengan a sus intereses;
- IV. Solicitar a la persona titular del Centro o al superior jerárquico de la persona mediadora, la sustitución de este último cuando exista causa justificada para ello;
- V. Recibir un servicio de calidad acorde con los principios que rigen a los medios alternativos;
- VI. No ser objeto de presiones, intimidación o coacción para someterse a un medio alternativo;
- VII. Ser tratados con respeto en el desarrollo de los medios alternativos;
- VIII. Expresar libremente sus necesidades y deseos en el desarrollo de los medios alternativos sin más límite que el derecho de terceros;

**IX.** Dar por concluida su participación en el medio alternativo elegido cuando consideren que así conviene a sus intereses;

**X.** Intervenir personalmente en todas las sesiones de mediación, conciliación y proceso restaurativo, y

**XI.** Todos los demás contemplados en la presente ley.

**Artículo 55.** Son obligaciones de las partes:

**I.** Participar activamente en las sesiones del procedimiento alternativo, teniendo pleno conocimiento de que la comunicación es necesaria, bajo los principios rectores de esta ley;

**II.** Cumplir las reglas establecidas en el procedimiento alternativo;

**III.** Manifestar su voluntad en el procedimiento alternativo firmando las diligencias y documentos que se precisen o negarse a ello;

**IV.** Poner en conocimiento del mediador asignado cualquier circunstancia relacionada con la disponibilidad de su tiempo;

**V.** Cumplir con los compromisos establecidos en el acuerdo o convenio, y

**VI.** Ofrecer trato digno a todas las personas que lo atienden, desde la recepción al recinto, respetando las disposiciones que para guardar el orden y el buen desarrollo de las sesiones se contemplan en el reglamento.

## **CAPÍTULO II Del Procedimiento Alternativo**

**Artículo 56.** El procedimiento alternativo, podrá iniciarse a petición de parte interesada, con capacidad para obligarse o por determinación de la autoridad jurisdiccional y en sede distinta de la judicial, tendrá como etapas mínimas las siguientes:

**I.** Fase inicial:

- a)** Encuentro entre el Mediador y las partes;
- b)** Firma del Acuerdo por el que las partes deciden someterse al procedimiento alternativo con cláusula de confidencialidad;
- c)** Firma de las reglas bajo las cuales se llevará a cabo el procedimiento, y
- d)** Indicación de las formas y supuestos de terminación del procedimiento.

**II.** Narración del conflicto o controversia.

**III.** Análisis del caso en el que se identifican los puntos en conflicto;

**IV.** Construcción de soluciones:

- a) Aportación de opciones de solución por las partes;
- b) Evaluación y selección de las opciones de solución por las partes, y
- c) Construcción de soluciones, en su caso.

## V. Fase final.

- a) Revisión de las obligaciones acordadas por las partes, en su caso, y
- b) Elaboración y firma del Convenio, en su caso.

**Artículo 57.** Expuesta verbalmente la solicitud de la parte interesada se orientará sobre la posibilidad de gestionar la controversia de manera presencial o virtual, en este caso por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología, conforme al procedimiento previsto en la presente Ley.

Iniciado el procedimiento alternativo, se abrirá y registrará el expediente del caso y se asentará en el libro de gobierno. La parte interesada firmará la carta compromiso o manifestará su intención de sometimiento a los mecanismos alternativos de solución de controversias aportando sus datos personales y de quien se pretende invitar, una vez que se haya analizado, si el caso es susceptible de someterse a estos mecanismos.

En la vía privada, las partes deberán consultar el Registro de Personas Mediadoras y nombrar uno de ellos, quien deberá expresar su aceptación, siempre y cuando no se encuentre en alguno de los supuestos de excusa previstos en la presente Ley.

**Artículo 58.** La invitación la realizará el Centro dentro de los cinco días hábiles siguientes contados a partir de la fecha del registro del expediente del caso por cualquier medio que asegure la transmisión de la información.

La invitación deberá precisar:

- I. Nombre y domicilio de la parte invitada;
- II. Nombre de la persona que solicitó el servicio;
- III. Número de expediente;
- IV. Motivo de la invitación;
- V. Lugar y fecha de expedición;
- VI. Indicación del día, hora y lugar de celebración de la sesión del procedimiento alternativo;
- VII. Breve explicación de la naturaleza del procedimiento con su fundamento legal, y
- VIII. Nombre y firma de quien elaboró la invitación.

**Artículo 59.** En caso de existir número telefónico o cuenta de correo electrónico por medio del cual se pueda contactar a la parte invitada, la informadora o el informador procederá a realizar la llamada telefónica. Si obtiene resultados positivos fijará día y hora para la sesión conjunta, informándolo a la parte invitada. Si la parte invitada no contesta, entonces agotará la opción electrónica con el mismo procedimiento.

Si no es posible contactar a la parte invitada por ninguno de estos dos medios, la informadora o el informador lo comunicará a la persona titular de la Dirección o la persona titular de la Unidad Administrativa que corresponda, quién ordenará a la persona notificadora la entrega de la invitación escrita correspondiente, pudiendo ser hasta tres invitaciones como máximo.

De no asistir la parte invitada a la primera sesión que se agenda vía telefónica o electrónica las otras dos invitaciones se harán por escrito, dejando a la notificadora o el notificador debida constancia de la diligencia correspondiente.

**Artículo 60.** Si asiste la parte invitada y la solicitante, serán atendidos por la informadora o el informador, quién les hará saber de una manera clara y precisa en qué consiste el procedimiento alternativo, y se les informará que éste sólo se efectúa con consentimiento de ambas partes, enfatizándoles el carácter profesional, neutral, confidencial, imparcial y equitativo de los mecanismos alternativos de solución de controversias, debiendo clarificar cualquier duda de las partes que surja en relación a la información que les fue proporcionada.

**Artículo 61.** Habiendo otorgado la parte invitada su anuencia a los mecanismos alternativos de solución de controversias de manera igualitaria, firmará la carta compromiso correspondiente y contando con el consentimiento de ambas partes se procederá a canalizarlos con la persona mediadora asignada por la persona titular de la Dirección o la persona titular de la Unidad Administrativa correspondiente, para el manejo del conflicto, con el expediente respectivo.

**Artículo 62.** En caso de que la solicitud sea requerida de manera simultánea por ambas partes y llenando los requisitos referidos en el artículo 55, se dará el mismo trámite como se señala en el artículo anterior.

**Artículo 63.** En caso de inasistencia de la parte invitada o negativa de ésta para someterse al procedimiento alternativo previsto en la presente ley o no lográndose la comparecencia conjunta de ambas partes, se turnará por la persona titular de la Dirección o la persona titular de la Unidad Administrativa correspondiente para el registro de asunto concluido, archivándose el mismo.

**Artículo 64.** En las controversias que se ventilen ante el Centro, por determinación judicial cuando las partes acepten la propuesta de la informadora o informador en la audiencia que para tales efectos debe citar previamente el juez, éste suspenderá los plazos y términos dentro del juicio principal, para la aplicación del procedimiento alternativo, para que dentro del término de quince días naturales, prorrogables hasta por quince días más, intente la aplicación de uno de los mecanismos alternativos de solución

de controversias y una vez concluido se remita el informe, así como el acuerdo o convenio en caso de que lo hubiera, para los efectos de lo dispuesto en el artículo 257 párrafo tercero y 258 del Código de Procedimientos Civiles para el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

**Artículo 65.** La tramitación de los asuntos señalados en el artículo precedente ante el Centro, serán registrados por la persona titular de la Dirección o la persona titular de la Unidad Administrativa correspondiente asignándoles el número de expediente respectivo, desde la canalización por parte de la autoridad jurisdiccional en la cual, en caso de asistencia de las personas interesadas, pasarán con la informadora o informador para los efectos señalados en el artículo 58 de la presente ley, agotándose las etapas posteriores conforme a lo establecido en el artículo 59 de este ordenamiento.

## **CAPÍTULO III** **De la audiencia y sus efectos**

**Artículo 66.** Una vez que las partes hayan firmado la carta compromiso y las reglas correspondientes, pasarán con la persona mediadora asignada, la cual iniciará con una exposición explicando las reglas de comunicación, para continuar con la etapa narrativa del conflicto para la recopilación de información con la validación de emociones, para lo cual podrá emplear las herramientas como esquemas familiares y demás instrumentos empleados, como la tabla de posiciones en el manejo del conflicto, a fin de identificar posiciones, necesidades e intereses. Posteriormente mediante las técnicas especializadas se cerrará dicha etapa e iniciará la agenda de temas a tratar para después generar las opciones de acuerdos.

**Artículo 67.** Según la necesidad del asunto, del tiempo y demás circunstancias que la persona mediadora observe o las partes así lo solicitaren, podrá diferirse la audiencia hasta por un máximo de cuatro sesiones, salvo que por su complejidad fueren necesarias más reuniones.

**Artículo 68.** El procedimiento alternativo deberá llevarse en audiencias conjuntas y solo cuando la persona mediadora lo determine atendiendo a las posibilidades del asunto o que las partes así lo pidieran. Dichas sesiones podrán ser individuales, debiendo regir en la tramitación de los asuntos el principio de flexibilidad.

Se llevará un registro de los avances del mismo, pudiendo la persona mediadora cuando así lo estime pertinente y previa anuencia de las partes, solicitar la participación y apoyo de otra persona mediadora designada por la persona titular de la Dirección o la persona titular de la Unidad Administrativa correspondiente.

**Artículo 69.** A las audiencias que se ventilen ante el Centro, deberán asistir personalmente los directamente involucrados en el conflicto, salvo cuando por conducto de terceras personas hubiere la intención directa y pacífica de colaborar en la solución del mismo, a las cuales se les podrá dar intervención para la substanciación de la audiencia correspondiente, siempre y cuando así lo estimen pertinente la persona mediadora o la persona titular de la Unidad Administrativa correspondiente.

Cuando el procedimiento se realice a distancia, por medios electrónicos o digitales, éste se regirá conforme a lo señalado en el capítulo respectivo de la presente Ley.

**Artículo 70.** En caso de que las partes cuenten con abogadas o abogados particulares, se les informará de la naturaleza confidencial del asunto a fin de que únicamente la parte interesada pueda participar en el manejo del conflicto, pero solamente cuando ambas partes estén de acuerdo para ser asistidos por sus abogadas o abogados patronos, éstos podrán ingresar a la sala de audiencias como oyentes únicamente, ya que no podrán intervenir en dicha audiencia dado que el que dirige la comunicación entre las partes es la persona mediadora, pero sí podrán leer el documento que resulte de las audiencias.

**Artículo 71.** Cuando intervengan menores en asuntos de naturaleza familiar deberán ser canalizados al Centro de Convivencia Familiar Supervisada correspondiente a efecto de que se practiquen las evaluaciones psicológicas y de trabajo social cuyos resultados servirán al mediador para el manejo del asunto y determinación conducente.

**Artículo 72.** Cuando la sesión concluya con resultados satisfactorios, los pactos quedarán especificados en el acuerdo o convenio correspondiente, que para tal efecto elaborará la persona mediadora, debiendo reunir dicho documento los requisitos legales de fondo y forma, mismo que quedará en original ante el Centro, quien expedirá copia certificada a las partes.

**Artículo 73.** Los convenios y acuerdos celebrados ante el Centro, además de constar por escrito para su registro, deberán cumplir con los requisitos siguientes:

I. Lugar y fecha de su celebración;

II. Manifestación de las declaraciones personales de los intervinientes;

- a) Que se identificaron y que tienen capacidad legal, anexando copias de las identificaciones;
- b) Que fueron informados por el mediador sobre el valor, consecuencias y alcances legales de las soluciones contenidas en el Convenio, y
- c) Los hechos que estimen necesarios y que guarden relación con el Convenio suscrito.

III. Un apartado de los antecedentes del conflicto;

IV. Clausulado correspondiente, que incluya una descripción precisa de las obligaciones de dar, hacer o no hacer que hubieren acordado las partes, así como sus condiciones, los efectos del incumplimiento y términos de ejecución dado el carácter de cosa juzgada que le otorga la presente ley;

V. Nombre y firma de las partes como resolutores de su conflicto;

VI. Nombre y firma de los servidores públicos que intervengan, incluyendo el número de registro de la persona mediadora, y

VII. En caso de personas morales, se acompañará en copia certificada el documento con el que acredite que comparece en nombre o representación de otro.

**Artículo 74.** Los convenios y acuerdos celebrados ante el Centro serán definitivos, no admitirán recurso alguno por provenir de la propia voluntad de las partes, sin resolución de autoridad alguna, por lo que tendrán la categoría de cosa juzgada por ministerio de ley, con valor equiparado al de una sentencia ejecutoriada, pudiendo las partes solicitar su cumplimiento en caso necesario, ante el juez competente en la vía de apremio o ejecución de sentencia.

Tratándose de convenios derivados de mediación pública, a petición expresa de los mediados interesados contenida en el cuerpo del convenio correspondiente o cuando así lo determine la ley, la persona titular de la Dirección solicitará por escrito el trámite de anotación ante el Registro Público de la Propiedad y del Comercio.

Tratándose de convenio celebrado por la persona mediadora privada, ésta lo solicitará por oficio ante el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, el cual deberá elaborarse con copia certificada para la persona titular de la Dirección.

Para la cancelación de las anotaciones, una vez que los mediados se den por satisfechos de las obligaciones pactadas, lo harán del conocimiento del Centro o de la persona mediadora privada, quienes lo informarán por escrito al Registro Público de la Propiedad y del Comercio. Los derechos y costos de los trámites correspondientes correrán por cuenta de las personas interesadas.

En todos los casos en los que el convenio contenga obligaciones reflejadas en cantidades líquidas, el mismo podrá traer aparejada ejecución de conformidad con la legislación aplicable.

**Artículo 75.** Tendrán fuerza de cosa juzgada los convenios emanados de procedimientos conducidos por personas mediadoras privadas y los celebrados bajo el proceso colaborativo y los procesos restaurativos, así como aquellos que provengan de otros Estados de la República Mexicana celebrados en un centro especializado en mecanismos alternativos de solución de conflictos o por una persona mediadora privada y que sean registrados ante el Centro y la Unidad, para efectos de su cumplimiento, así como que sean celebrados con las formalidades que establezca esta Ley y las legislaciones aplicables a la materia de que se trate.

Para tener fuerza de cosa juzgada y ser exigible mediante vía de apremio, el convenio que resulte del procedimiento conducido por las personas mediadoras privadas, de los centros acreditados privados, así como los que resulten del Proceso Colaborativo y de los Procedimientos Restaurativos, deberán ser presentados ante el Centro por conducto de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, para inscribirlos en el Registro Electrónico de Convenios previsto en esta Ley.

**Artículo 76.** Los convenios que resulten de las controversias remitidas por autoridad jurisdiccional, serán denominados judiciales, debiendo cumplir con los contenidos indicados en el artículo 74 con excepción de la fracción IV que en sustitución contendrán los pactos que surjan vinculados con las acciones y excepciones no siendo indispensable señalar la ejecución en caso de incumplimiento, toda vez que el juez remitente auxiliará a las partes en el cumplimiento de sus acuerdos celebrados libre y voluntariamente; en éstos casos se remitirá el original de dicho convenio, previa revisión que haga la persona titular de la Dirección o la persona titular de la Unidad Administrativa correspondiente, dejando copia certificada del mismo en los archivos del Centro para fines de verificación y control registral de convenios celebrados por los especialistas públicos.

**Artículo 77.** Para el caso de que las partes interesadas advirtieran con posterioridad a la firma del acuerdo o convenio que hubo un error en la elaboración del mismo, dentro de los quince días hábiles siguientes podrán solicitar la revisión del mismo, la persona titular de la Dirección o la persona titular de la Unidad Administrativa correspondiente y en caso de existir responsabilidad alguna por parte de la persona mediadora que elaboró dicho acuerdo o convenio, la persona titular de la Dirección remitirá el informe correspondiente al Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado para la tramitación respectiva en caso de que lo valide.

**Artículo 78.** En el caso de cambiar las circunstancias del acuerdo o convenio celebrado por las partes, éstas podrán volver a utilizar el procedimiento alternativo en el Centro, con la reapertura del expediente respectivo y en su caso elaborar modificaciones al acuerdo o convenio o bien construir uno nuevo, a través de la re-mediación, utilizando las mismas reglas que establece esta ley.

**Artículo 79.** Cuando se sostenga cada uno en su postura habiéndose agotado las etapas del procedimiento alternativo según sea el caso, la persona mediadora declarará la imposibilidad de continuar con el mismo, dada la ausencia de voluntad conjunta, archivando el expediente por negativa de partes, sin perjuicio de la reapertura del mismo para el caso de que las personas interesadas por voluntad propia regresaren a solicitarlo.

**Artículo 80.** Independientemente del resultado del manejo del conflicto, pudiendo ser este con convenio, negativa o incumplimiento de parte, la persona mediadora deberá hacer un informe que contenga el resultado del mismo, turnándolo la persona titular de la Dirección o la persona titular de la Unidad Administrativa correspondiente, quién deberá en el primero de los supuestos antes señalados, entregar el expediente a la Gestora o Gestor a fin de que ésta sea la persona encargada de llevar a cabo el seguimiento del asunto correspondiente hasta su total conclusión y en el segundo de los casos será la persona titular de la Dirección o la persona titular de la Unidad Administrativa correspondiente, quien directamente proceda a realizar el archivo respectivo, pudiéndolo canalizar al Instituto de la Defensoría Pública del Estado para los efectos legales correspondientes.

**Artículo 81.** Los asuntos manejados ante el Centro se podrán archivar, quedando bajo la responsabilidad de los encargados de esta función tomar la decisión pertinente en la amplitud de criterio y de flexibilidad del procedimiento alternativo, ajustándolo de acuerdo

con las necesidades del caso, por lo que en toda situación podrán tomar en cuenta las siguientes causas:

**I.** Por desistimiento de la persona interesada cuando voluntariamente acuda a concluir el procedimiento alternativo antes de celebrarse la audiencia conjunta;

**II.** Por la negativa de una o ambas partes;

**III.** Por falta de interés para someterse a los mecanismos alternativos de solución de controversias, es decir por inasistencia de la persona interesada, de la parte invitada o de ambos;

**IV.** Por imposibilidad jurídica, por domicilio incorrecto de la parte invitada y no exista otra forma de localizarlo, cuando la persona interesada no regrese a la audiencia diferida o por cualquier otra situación análoga;

**V.** Por no ser función del Centro, cuando se desprenda en el manejo del conflicto que dicha situación no es susceptible de manejarse en la vía alternativa;

**VI.** Por negativa del servicio, cuando se observe que las partes realicen comportamiento irrespetuoso o agresivo que sea contrario a la naturaleza pacífica del Centro y por cualquier otra circunstancia similar;

**VII.** Por cambio de circunstancias, cuando el ánimo pacífico de las partes se tornare renuente o cuando las condiciones que tenían cuando celebraron el convenio hayan variado con posterioridad, pudiendo darse en cualquier otra circunstancia equivalente;

**VIII.** Por cumplimiento satisfactorio en los acuerdos pactados por las partes;

**IX.** Por presunción de cumplimiento satisfactorio, y

**X.** Por arreglo entre partes.

## CAPÍTULO IV

### De las personas visitantes e inversionistas nacionales y extranjeras

**Artículo 82.** Atendiendo a la región natural geográfica del Estado, cuya esencia es de proyección turística, se establece que el término de persona visitante a que se refiere el primer artículo de la presente ley, comprenda a todo turista, inversionista, nacionales o extranjeros que durante su estancia o en la tramitación de sus negocios en esta entidad, pudiera verse afectado por algún tipo de conflicto que pudiera ser ventilado mediante la aplicación de los mecanismos alternativos para la solución de controversias a que se refiere esta Ley.

**Artículo 83.** Para los efectos del artículo anterior, el Centro brindará en igualdad de oportunidades los servicios y beneficios a favor de las personas visitantes con la simple

solicitud en la que se acredite su identidad y personalidad en los términos de la legislación aplicable a la materia.

**Artículo 84.** Para el caso de que la estancia en esta entidad no coincida con los términos mínimos fijados por la presente ley para el manejo de los conflictos, se establece que se podrá seguir conociendo del asunto por cualquiera de los medios electrónicos de comunicación conocidos, conforme a lo contemplado en la presente Ley, siempre y cuando se mantenga el vínculo voluntario entre las partes en conflicto, debiendo los interesados proporcionar los datos de localización, cuentas de correo electrónico u otro medio análogo en procuración de los fines aquí establecidos.

**Artículo 85.** Dada la extrema flexibilidad del supuesto especial que se plantea, el contenido de los acuerdos y convenios deberá ser de cumplimiento inmediato o a corto plazo, a fin de no desvirtuar la seguridad jurídica que otorga a los firmantes del mismo la propia naturaleza de cosa juzgada, cuidándose en todo momento la debida interpretación, entendimiento y traducción correspondientes para la satisfacción mutua de los firmantes.

**Artículo 86.** Cuando en el conflicto planteado ante el Centro intervengan adolescentes, se aplicarán los criterios contenidos en la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia para Adolescentes, en la Convención sobre los Derechos del Niño y otros tratados internacionales análogos a la materia, suscritos por nuestro país, buscando siempre la tutela de los derechos y garantías consagrados en su favor.

## CAPÍTULO V Del Procedimiento Oral

**Artículo 87.** Tratándose de controversias planteadas ante juzgados orales de naturaleza civil y que puedan sujetarse a la justicia alterna, el juez de instrucción y dentro de la audiencia correspondiente pondrá en conocimiento de las partes que pueden resolver su conflicto mediante la vía pacífica, para lo cual dará participación a la Informadora o Informador, el cual explicará los beneficios de la vía alterna.

**Artículo 88.** Las partes al expresar su consentimiento de someterse a los mecanismos alternativos de solución de controversias, el juez de conocimiento autorizará un receso de dos horas, a fin de que la persona mediadora lleve a cabo una audiencia bajo una atmósfera propicia para dichos efectos, misma que se efectuará en un módulo distinto y aislado de la sala oral.

A solicitud de las partes expresada por la persona mediadora, el juez oral les concederá el plazo de hasta quince días, prorrogables por otro igual, con la finalidad de que se proceda a la salida alterna propuesta.

**Artículo 89.** Una vez transcurrido el término que se les concedió a las partes, o antes, si la persona mediadora así lo determina, hará del conocimiento del juez oral la solicitud de ampliación del término o en su caso la negativa para conciliar. En este último supuesto el juez oral reanudará la audiencia inicial.

Las partes podrán presentarse de manera posterior ante el Centro para llegar a un acuerdo o convenio, el cual se exhibirá ante la autoridad correspondiente.

**Artículo 90.** Si las partes lograron un acuerdo conciliatorio, la persona mediadora en uso de la palabra lo pondrá a consideración del Juez Oral, con la finalidad de que éste lo analice y en su caso lo apruebe y eleve a la categoría de sentencia ejecutoriada, decretando en consecuencia el archivo definitivo del expediente.

Quedará a cargo del juez oral vigilar el cumplimiento del acuerdo o convenio y en caso de ejecución, las partes deberán solicitarlo por cuenta propia ante el juez.

## TÍTULO CUARTO LOS PROCESOS RESTAURATIVOS EN MATERIA FAMILIAR, COMUNITARIA, ESCOLAR E INDÍGENA

### CAPÍTULO I De los procesos restaurativos

**Artículo 91.** Los Procesos Restaurativos tendrán por objeto atender las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes, buscando lograr la integración de las mismas en su comunidad, bajo los principios y reglas previstas para la mediación y conciliación establecidas en la presente Ley, teniendo los siguientes objetivos:

- I. Reparar el daño ocasionado a la parte afectada en el ámbito material, social y emocional;
- II. Procurar la reintegración de las partes en su comunidad para prevenir futuros conflictos;
- III. Conocer las causas y las consecuencias personales y sociales de las conductas conflictivas, de tal manera que promueva la aclaración de responsabilidad, la recuperación y la justicia;
- IV. Facilitar a las partes la adquisición de conciencia sobre el conflicto y sus repercusiones;
- V. Ayudar a las partes a comprender el impacto de su conducta conflictiva y tomar la responsabilidad que le corresponda, y
- VI. Proporcionar a las partes la oportunidad de desarrollar un plan para tratar y atender las consecuencias del conflicto.

**Artículo 92.** Los Procesos Restaurativos procederán en asuntos de carácter familiar, comunitario, escolar, indígena y en todas aquellas conductas conflictivas susceptibles de ser restauradas a través de estos procesos, debiendo observar los siguientes objetivos:

- I. Encuentro entre las partes involucradas en la controversia;
- II. Enmiendas acordadas por las partes como compensación o restauración del daño y/o perjuicio sufrido por la parte ofendida, sea de naturaleza moral o patrimonial;
- III. Responsabilidad y restauración de las necesidades e intereses de las partes involucradas y sus comunidades en el conflicto, y
- IV. La inclusión de todas las partes involucradas en la controversia dentro del proceso de justicia restaurativa.

**Artículo 93.** Se procurará que todo acuerdo resultado de un Proceso Restaurativo comprenda los requisitos previstos en el artículo 73 de la presente Ley. Sin embargo, el convenio alcanzado deberá contener, además, los siguientes elementos:

- I. La disculpa verbal o escrita, pública o privada, que implique un reconocimiento por virtud del cual una de las partes acepta una determinada conducta;
- II. El compromiso de no repetición de la conducta que originó el conflicto y el establecimiento de condiciones para darle efectividad, tales como inscribirse a programas educativos, promoción de la paz, tratamiento de adicciones, terapias u otras medidas;
- III. La disponibilidad de la parte responsable de someterse a tratamientos o programas e incluso de prestar servicios a favor de la parte afectada o de la comunidad, y
- IV. La restitución, que podrá ser económica o proporcionando servicios en especie, restituyendo o reemplazando algún bien, o de cualquier otra forma solicitada por alguna de las partes durante su encuentro.

## CAPITULO II

### De los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias Aplicados por Mediadores Privados y Sociales

**Artículo 94.** Se entiende por controversia social, los procesos con apego a la normativa de la cultura de la paz que se utilizan en el ámbito escolar, comunitario e indígena, con respecto del conflicto cotidiano que ocurre dentro de un espacio en el cual la comunidad que lo conforma y habita cuenta con tradiciones, costumbres o sistemas normativos autónomos que le permiten atender sus problemáticas de manera más equitativa, eficaz y culturalmente adecuada en comparación con los sistemas de justicia tradicionales.

**Artículo 95.** En el caso de los pueblos originarios, las comunidades y las instituciones educativas, en respeto de sus usos y costumbres y sus sistemas normativos, esta Ley los considera como mecanismos alternativos de solución de las controversias que surjan dentro de ese contexto.

Los procedimientos establecidos por los sistemas normativos y los mecanismos con que cuenten las instancias mencionadas se equiparán a los procesos de negociación

asistida, mediación, conciliación y de justicia restaurativa que se regula en la presente Ley. Los procedimientos serán atendidos, conducidos y resueltos por las personas que cada sistema normativo determine y que en su caso tendrán que certificarse en los términos de esta Legislación.

## CAPÍTULO III

### Mecanismos alternativos de Solución de Controversias en Materia Indígena.

**Artículo 96.** Los Mecanismos alternativos de solución de controversias en materia indígena, deben ejercerse reconociendo los sistemas normativos en la solución de conflictos internos de los pueblos y comunidades originarios en los términos que prevén los tratados internacionales ratificados por México, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, la Ley de Justicia Indígena del Estado de Quintana Roo, y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

El Centro podrá celebrar convenios con comunidades originarias o minorías étnicas, para capacitarlos y en su caso certificarlos en el conocimiento y aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en los términos de esta Legislación.

## CAPÍTULO IV

### Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Escolar

**Artículo 97.** Los mecanismos alternativos en materia escolar serán aplicados, preponderantemente por personal adscrito a las instituciones educativas, públicas o privadas, quienes tendrán por objeto abordar los conflictos escolares en los planteles educativos bajo la modalidad de mediación de pares y equipos de mediación.

**Artículo 98.** Los mecanismos alternativos en materia escolar se regirán bajo los principios establecidos en la presente Ley, así como los de máxima protección e interés del menor o la niñez y adolescencia.

**Artículo 99.** La mediación escolar se instrumenta como una forma pacífica y colaborativa de abordar los conflictos que surgen de las interacciones y transacciones que se generan en el ámbito de las actividades educativas.

Los mecanismos alternativos en materia escolar podrán realizarse cuando existan conflictos entre alumnas y alumnos, maestras y maestros; entre alumnas y alumnos, y entre padres de familia y maestras y maestros.

**Artículo 100.** El personal docente, administrativo y la población estudiantil de las instituciones escolares públicas y privadas, contarán con capacitación y en su caso con la certificación en materia de mecanismos alternativos, mediante la celebración de convenios con el Poder Judicial del Estado a través del Centro y la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, en términos de la presente Ley.

El Centro auxiliará y orientará a las autoridades educativas universitarias a través de los módulos acreditados y gratuitos de solución de controversias escolares; además de coadyuvar en el seguimiento de los mismos para su correcto desempeño.

**Artículo 101.** El Centro promoverá con las autoridades educativas, que los programas de estudio de las Instituciones escolares públicas o privadas en todos sus niveles, incluyan el estudio teórico de los mecanismos alternativos de solución de controversias, así como la implementación de talleres para su aplicación, de acuerdo a lo que establece la Ley General de Educación, con el objeto de promover ampliamente la cultura de la paz.

## CAPÍTULO V

### Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Comunitaria

**Artículo 102.** Los mecanismos alternativos de solución de controversias que se desarrollen en materia comunitaria tendrán como finalidad evitar que los conflictos que por razones territoriales, vecinales, culturales, sociales u otras análogas, se conviertan en acciones violentas entre los miembros de una comunidad, buscando mantener las relaciones de interdependencia recíproca.

**Artículo 103.** El Centro podrá celebrar convenios con los Municipios del Estado, las instituciones sociales comunitarias, indígenas, cuerpos de policías de proximidad, jueces cívicos conciliadores y las autoridades educativas públicas y privadas, para impartir capacitación y en su caso certificar al personal a cargo de los centros destinados a la aplicación de los mecanismos alternativos para la solución de controversias, así como acreditar centros en términos de esta ley.

**Artículo 104.** Los Centros a que se refiere el artículo anterior podrán ser acreditados por el Poder Judicial del Estado, a través del Centro y la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, debiendo cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Acreditar jurídicamente su constitución, existencia y representación, dependencia u otro análogo;
- II. Contar con el mínimo de dos personas mediadoras debidamente certificadas;
- III. Contar con un reglamento interno y un código de ética de la institución en los términos que marca la presente ley y que se encuentren avalados por el Centro y la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, y
- IV. Las demás que establezcan las disposiciones legales aplicables por el Centro por conducto de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial. Dicha acreditación deberá ser refrendada cada cuatro años, previa revisión del cumplimiento de las obligaciones que señala esta Ley para los Centros Acreditados de Mecanismos Alternativos.

**Artículo 105.** El Centro y la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, promoverán la acreditación de los Centros de Mecanismos Alternativos en el Estado y el mantenimiento de la vigencia de las acreditaciones respectivas.

Para tal efecto, celebrará los actos administrativos que se requieran para la expedición de acreditaciones, a solicitud de las personas interesadas, así como la inspección de instalaciones, verificación de la existencia de medios electrónicos de información para la comunicación interinstitucional, revisión de expedientes y documentación y los demás que se establezcan en esta Ley y sus lineamientos.

**Artículo 106.** Los Centros de Mecanismos Alternativos Privados y Sociales acreditados, están obligados a garantizar que las personas mediadoras con las que cuenten, cumplan con los requisitos y obligaciones que establece esta Ley, y que rindan al Centro los informes que se les requieran.

## TÍTULO QUINTO EL PROCESO COLABORATIVO

**Artículo 107.** El Proceso Colaborativo es el mecanismo por el que las partes, asistidos por abogadas o abogados colaborativos certificados, haciéndose recíprocas concesiones y en un ánimo de cooperación mutua, terminan una controversia.

Este procedimiento flexible tendrá como base sólida la confianza, buena fe y la colaboración. La abogada o abogado colaborativo certificado, estará centrado 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 108.** El Proceso Colaborativo tendrá al menos:

1. Sesiones individuales de cada parte con su abogada o el abogado colaborativo certificado;
2. Sesiones de negociación únicamente entre las abogadas o abogados colaborativos certificados; o
3. Sesiones en las que intervienen conjuntamente las partes, las abogadas o abogados colaborativos certificados y otros profesionales expertos neutrales que aporten criterios objetivos para la resolución del conflicto sin ser vinculantes para las partes.

El acuerdo que alcancen las partes deberá ser el resultado del trabajo coordinado de todos los que intervinieron en él, el cual es considerado alternativo al proceso contencioso y judicial; 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 esta Ley.

Dicho acuerdo deberá presentarse ante el Centro para su registro de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de esta Ley, para adquirir el valor de cosa juzgada.

Las abogadas o abogados colaborativos certificados no podrán fungir como abogadas o abogados patronos, 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 judicial o administrativa.

## TÍTULO SEXTO DE LA MEDIACIÓN PRIVADA

### CAPÍTULO I

#### De las personas mediadoras privadas certificadas, sociales, del Proceso Colaborativo, de los Procesos Restaurativos y los Centros Acreditados.

**Artículo 109.** Los mecanismos alternativos a que se refiere esta ley, podrán aplicarse por las personas mediadoras privadas debidamente certificadas por el Centro y la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, quienes podrán desarrollar su actividad en forma independiente a la sede judicial, además de cumplir con los demás requisitos determinados en la presente ley y su reglamento.

Asimismo, podrán acreditarse los Centros Privados de Mecanismos Alternativos, los cuales deberán contar con un registro de personas mediadoras previamente certificadas.

**Artículo 110.** Las personas mediadoras privadas certificadas, las personas especialistas certificadas en el Proceso Colaborativo y en los Procesos Restaurativos y los vinculados al Centro Acreditado que en el ejercicio de sus funciones apliquen los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, deberán cumplir los siguientes requisitos:

**I.** Estar debidamente certificados por el Centro a través de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, mediante los programas de capacitación, profesionalización y de perfiles que en coordinación con la Escuela Judicial así le corresponda;

**II.** Acreditar tener su domicilio cierto en esta entidad federativa;

**III.** Ser parte del Registro de Personas Mediadoras públicos, privados, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos en los mecanismos alternativos de solución de controversias, y

**IV.** Contar con un reglamento interno sobre reglas generales y funcionamiento para la prestación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, autorizado por la Dirección a través de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial.

**Artículo 111.** Las personas mediadoras privadas certificadas y los Centros Acreditados, deberán en la aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en su

respectivo ámbito, apegarse a las disposiciones de la presente Ley, rigiendo su actuación por los principios rectores.

Las personas mediadoras privadas certificadas podrán realizar los procedimientos a que se refiere esta ley únicamente a lo que respecta a la materia familiar, civil, mercantil y/o comunitaria, que así lo determine al caso concreto la legislación local o federal, según corresponda.

**Artículo 112.** Corresponderá a las personas mediadoras privadas certificadas y a los Centros Acreditados, bajo su más estricta responsabilidad, la vigilancia de la aplicación del método alterno optado, así como de los convenios que ahí se celebren.

Asimismo, deberán otorgar todas las facilidades para que, de conformidad con esta Ley, su reglamento y las directrices generales aprobadas por el consejo, las autoridades del Centro y de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, realicen las revisiones, supervisiones y diligencias de requerimientos a los interesados, conforme a esta Ley.

**Artículo 113.** Las personas mediadoras privadas certificadas, y los centros acreditados, deberán inscribir los convenios que celebren en el Registro a que se refiere el artículo 76 de este ordenamiento, para su registro y posterior homologación, debiendo exhibir ante el Centro, por conducto de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, todos los ejemplares del convenio, previo el pago de derechos que le corresponda ante el Fondo para el Mejoramiento de la Administración de Justicia.

**Artículo 114.** Las personas mediadoras privadas certificadas y los Centros Acreditados, deberán contar con un libro protocolario autorizado por el Centro a través de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, donde registrarán los procedimientos, iniciando con el libro número uno y asentando igualmente el número uno para el primer convenio que se asiente en dicho libro, que deberán poner a la vista con el respectivo informe que se elabore en el mes de diciembre de cada año para efectos de control de estadística y supervisión.

**Artículo 115.** Es responsabilidad de las personas mediadoras privadas certificadas y de los Centros acreditados a que se refiere este capítulo, contar con instalaciones adecuadas que faciliten la aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, mismas que serán autorizadas y aprobadas por el Centro, a través de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial.

**Artículo 116.** El Centro de Justicia Alternativa por conducto de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial y la Escuela Judicial, de conformidad esta última por lo que establece a los programas de estudio para la capacitación, se encargarán de la certificación de las personas mediadoras privadas que reúnan los requisitos establecidos en el artículo 31 de esta Ley, con la excepción de que sólo se autorizará a las licenciadas y licenciados en derecho, con el fin de que éstos puedan aplicar los Mecanismos Alternos de Solución Pacífica de Controversias a los particulares, de conformidad con los principios que rigen el procedimiento.

**Artículo 117.** La solicitud de los aspirantes a mediador privado certificado, social, del Proceso Colaborativo y del Proceso Restaurativo y las peticiones para constituir Centros Acreditados, se iniciarán por la persona interesada mediante documento dirigido a la persona Titular de la Dirección, la cual se turnará a la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial para su seguimiento, deberán exponer los motivos que se tienen para ser persona mediadora certificada o constituir un centro acreditado y el objeto que así lo motive; adjuntando los documentos que acrediten los requisitos establecidos en el artículo 31 de esta Ley, así como la cédula profesional que lo acredite como licenciada o licenciado en derecho y se encuentre inscrito en el Registro Estatal de Profesiones y/o en la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública y los demás que sean solicitados de conformidad con el Reglamento respectivo de esta Ley y de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial.

La solicitud de certificación será acordada mediante resolución que pronuncie el Centro y la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, en la que se tendrá a la persona solicitante promoviendo el procedimiento respectivo y se examinen las constancias presentadas, señalando fecha y hora para realizar la inspección necesaria en las instalaciones que serán destinadas para la aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, levantándose las constancias que para tal efecto se realicen y que se agregarán al expediente que se integre para pronunciar el fallo, que conceda o niegue la certificación y/o acreditación correspondiente, el cual será emitido una vez que haya concluido el programa de capacitación y de certificación que le corresponda, en términos de la presente Ley, ordenándose en todo caso y de haber obtenido calificación aprobatoria la expedición del certificado; en términos de lo dispuesto en este ordenamiento, previo el pago de derechos que sea autorizado por el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado en el Fondo Para el Mejoramiento de la Administración de Justicia del Estado.

**Artículo 118.** La solicitud que formule la persona física o moral que pretenda su aprobación como titular de un Centro Acreditado, deberá estructurarse en el formato autorizado y según se disponga en el convenio respectivo en lo público y en lo privado de conformidad al reglamento normativo de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, en la que se expresarán con claridad los datos que identifiquen a las personas aspirantes como personas mediadoras privadas, del Proceso Colaborativo o del Proceso Restaurativo.

Para formular la inspección, en los términos de la presente Ley, y una vez que sea aprobado el procedimiento para obtener la certificación por el Centro a través de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial que dicte el fallo y por el Consejo de la Judicatura, que lo califique, previo el pago de derechos que sea autorizado, se inscribirá en el Registro correspondiente, en el que se hará constar para ambos casos lo siguiente:

- I. El número de expediente, nombre, profesión y lugar de residencia del solicitante;
- II. La fecha de la solicitud;

III. La fecha de la inspección del lugar sugerido por el solicitante para proporcionar los servicios a que se refiere esta Ley;

IV. La fecha y sentido de la resolución pronunciada en el expediente, y

V. La fecha de actualización de la certificación.

**Artículo 119.** Los certificados expedidos contendrán las firmas autógrafas de la persona titular de la presidencia del Tribunal Superior de Justicia del Estado, de la persona titular de la Dirección y de la persona titular de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, así como la anotación respectiva de Registro de la Escuela Judicial; será troquelado con el logotipo del Centro de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo.

**Artículo 120.** La certificación expedida por el Centro como persona mediadora pública, privada, social, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos, se otorgará por tiempo indefinido, pero cada 4 años, será evaluado por conducto de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, responsable para su refrendo, ratificación, revocación o subsistencia de la certificación, para lo cual acreditará que ha participado en cursos o talleres de actualización en Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, previamente autorizados por la Escuela Judicial o de cualquier otra entidad o Institución especializada que así lo compruebe y de acuerdo a la homologación de los programas ofertados para dicha certificación. Así también actualizará los requisitos y datos que proporcionó en su primera o anterior certificación.

La acreditación de los Centros Acreditados, distintos a la sede judicial se ajustará a lo previsto en este artículo, por cuanto a la vigencia de la acreditación por 4 años y su posterior refrendo para lo cual acreditará que las personas mediadoras han participado en cursos o talleres de actualización en Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, previamente autorizados por la Escuela Judicial o de cualquier otra entidad o Institución especializada que así lo compruebe y de acuerdo a la homologación de los programas ofertados para dicha certificación. Así también actualizará los requisitos y datos que proporcionó en su primera o anterior certificación.

**Artículo 121.** Los convenios celebrados por las personas mediadoras certificadas del Centro, y las personas mediadoras privadas certificadas, deberán reunir, en lo conducente, los requisitos previstos en el capítulo III del Título Tercero de esta Ley y tendrán los efectos jurídicos contenidos en el artículo 76 de este ordenamiento.

Las personas mediadoras certificadas del Centro y las personas mediadoras privadas certificadas tendrán fe pública únicamente en los siguientes casos:

I. Para expedir copias certificadas de los convenios derivados de la aplicación de un mecanismo alternativo previsto en esta Ley y su reglamento, que realicen en el ejercicio de sus facultades, y

II. Para certificar las copias de los documentos que, por disposición de ley, tengan que agregarse a los convenios.

**Artículo 122.** El procedimiento de verificación y supervisión de las personas mediadoras privadas certificados distintos a la sede judicial, se realizará de acuerdo a lo previsto por el Reglamento correspondiente y podrá llevarse a cabo por cualquiera de los procedimientos siguientes:

I. Las inspecciones de verificación y supervisión a cargo de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, se realizarán en el domicilio autorizado por la persona mediadora certificada y/o en el domicilio de la Institución Acreditada;

II. A través de la inspección, se verificará el cumplimiento exacto a los lineamientos y el reglamento correspondiente que tengan que ver con el espacio físico de la persona mediadora privada certificada y el Centro Acreditado, dentro de los cuales se observarán salas destinadas a las sesiones de mediación que cumplan por lo menos con los siguientes requisitos:

- a) Espacio adecuado para preservar la confidencialidad, así como salas de reuniones que faciliten los procesos, ponderando el trabajo en equipo y el intercambio de posturas;
- b) Mesa redonda;
- c) Rotafolios, pizarrón o cualquier herramienta idónea para los efectos del manejo del conflicto;
- d) Documento a la vista de las personas usuarias, que acredite la certificación y autorización de las personas mediadoras, y
- e) De manera visible deberá estar la tarifa que por la prestación del servicio se genere.

III. Revisión del libro de registro y alguna o algunas de las carpetas anexas que integran sus archivos para verificar el exacto cumplimiento de la Ley, relacionados con su función para la autorización o renovación de certificación, y

IV. En caso de queja presentada a la persona titular del Centro en contra de la persona mediadora Certificada pública, privada, social, del Proceso Colaborativo, de los Procesos Restaurativos o del Centro acreditado, para identificar hechos, conductas, actividades o situaciones que generen o puedan ser causa de responsabilidad civil o penal, administrativa u otra análoga a la materia de que se trate.

**Artículo 123.** A las personas mediadoras privadas, sociales, del proceso colaborativo y de los procesos restaurativos certificados y Centros Acreditados, les será entregado un sello autorizado por el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial, a costa del aspirante, el cual contendrá: nombre y apellidos del mediador y/o institución acreditada, la identificación del holograma, la ciudad y/o la Institución a la cual pertenece, la leyenda de: "Persona Mediadora Privada y/o Institución Acreditada por el Centro de Justicia Alternativa" y sólo tendrá validez para su manejo en el Estado de Quintana Roo.

**Artículo 124.** Es responsabilidad de las personas mediadoras certificadas privadas, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos de los Centros Acreditados:

- I. Tratar dignamente a todas las personas usuarias de sus servicios;
- II. Desarrollar y aplicar los mecanismos alternativos de solución de conflictos establecidos en esta Ley y aceptados por los interesados;
- III. Que mediante su intervención no se afecten derechos de terceros, intereses de menores o incapaces y disposiciones de orden público;
- IV. En aquellos procesos alternativos en los que intervengan como personas mediadoras, abstenerse de prestar algún servicio diverso inherente, derivado de alguna otra actividad profesional;
- V. Tramitar ante Juez competente hasta su conclusión, la ejecución de los acuerdos y convenios que resulten de su intervención, y
- VI. Las demás contenidas en esta Ley inherentes a las personas mediadoras del Centro.

**Artículo 125.** Las personas Mediadoras Privadas Certificadas y los Centros Acreditados, deberán otorgar la garantía que señale el Consejo de la Judicatura, la que podrá otorgarse mediante billete de depósito, fianza o prenda, designándose como beneficiario de la misma al Tribunal Superior de Justicia del Estado de Quintana Roo.

**Artículo 126.** La garantía deberá entregarse al Centro y mantenerse vigente y actualizada mientras la persona mediadora y/o los Centros Acreditados permanezca en funciones con certificación y registro vigente, incluso un año después de la vigencia de su certificación o acreditación como Centro.

**Artículo 127.** En caso de que la garantía llegare a hacerse efectiva por resolución del Consejo de la Judicatura o por resolución judicial o administrativa, el monto de la misma se aplicará de la siguiente manera:

- I. Para cubrir el importe de las multas y otras responsabilidades administrativas, civiles o penales impuestas al mediador por el indebido ejercicio de su función;
- II. Para cubrir el importe de las cuotas o derechos que la persona mediadora llegare a adeudar al Poder Judicial del Estado las cuales serán aplicadas al Fondo para el Mejoramiento de la Administración de Justicia, y
- III. Para cubrir el importe de las costas y gastos de procedimientos contenciosos que pudieren iniciarse en su contra para ser aplicadas al Fondo para el Mejoramiento de la Administración de Justicia del Estado.

**Artículo 128.** Son causas de revocación del Certificado de persona mediadora privada, social, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos y del Centro Acreditado otorgado por el Centro y la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, las siguientes:

I. El hecho de que el mediador certificado deje de reunir alguno de los requisitos establecidos en el artículo 31 de esta Ley;

II. Que en los resultados obtenidos en la aplicación del procedimiento se redacten convenios contradictorios a esta Ley;

III. No cumplir a cabalidad los principios que rigen el procedimiento de esta Ley en perjuicio de las partes;

IV. Dejar de prestar los servicios para los que le fue certificado como persona mediadora privada o acreditada como centro;

V. La falta de actualización y capacitación autorizada por la Escuela Judicial y los programas de estudio, y

VI. Cuando por el ejercicio de su función, se afecten derechos de las partes intervinientes o de terceros.

**Artículo 129.** Sin perjuicio de lo señalado en el artículo anterior, las personas titulares de los Centros Acreditados y el personal a su cargo quedarán sujetos a los regímenes de responsabilidades de los servidores públicos previstos en la legislación de la materia, así como en la legislación orgánica del Poder Judicial del Estado.

Asimismo, las mediadoras privadas certificadas, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos estarán sujetas a la legislación civil aplicable en materia de prestación de servicios profesionales.

**Artículo 130.** La revocación de las certificaciones otorgadas dará origen a un procedimiento por el Centro, el cual podrá iniciarse oficiosamente o a petición de parte interesada, ya sea por la persona representante legal de la Institución Pública, Privada, Social afectada o por las personas que hayan solicitado la aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

**Artículo 131.** Las Instituciones Acreditadas deberán informar por escrito, correo electrónico, a través de la vía telefónica convencional o videoconferencia, al Centro en un plazo no mayor de 24 horas, que la persona mediadora certificada ha dejado de prestar sus servicios, cuando así suceda, a fin de proceder a la cancelación de su registro y evitar la prestación indebida del servicio.

**Artículo 132.** La persona Mediadora certificada pública, privada, social, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos y el Centro Acreditado que haga mal uso

de sus atribuciones en el ejercicio de sus funciones será sancionado con la revocación de su certificación.

## **CAPÍTULO II** **De la Unidad de Certificación** **y Mediación Privada del Poder Judicial**

**Artículo 133.** Lo dispuesto por el capítulo anterior será competencia de la Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial, en los términos previstos por la presente ley.

**Artículo 134.** La Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial es el área responsable adscrita al Centro, encargada de la capacitación, certificación, evaluación y registro de los mediadores certificados públicos, privados, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos; de la acreditación de los centros distintos al establecido en sede judicial, en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias a que hace referencia esta ley.

Así como el registro de convenios elaborados por las personas mediadoras certificadas privadas, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos.

**Artículo 135.** La Unidad de Certificación y Mediación Privada del Poder Judicial tendrá las siguientes atribuciones:

**I.** Estará a su cargo el registro, monitoreo, supervisión y verificación de las personas mediadoras certificadas privadas, sociales del Proceso colaborativo y del Proceso Restaurativo;

**II.** Administrar los padrones, registros y autorizaciones de los centros acreditados previstos por esta ley y su reglamento;

**III.** Mantener comunicación permanente con los centros acreditados, personas mediadoras certificadas privadas, sociales, del proceso colaborativo y de los Procesos Restaurativos, para actualización de información, datos y seguimiento;

**IV.** Coordinar y ejercer las funciones de verificación, supervisión y monitoreo de los centros privados acreditados, de las personas mediadoras certificadas privadas, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos, debiendo en su caso preparar los informes que deban presentarse al Consejo de la Judicatura respecto de las posibles infracciones a la Ley y su reglamento;

**V.** Inscribir, registrar y archivar los convenios derivados de la mediación privada, social, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos;

**VI.** Custodiar y en su caso, respaldar los convenios de la mediación privada, social, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos registrados y su documentación

anexa, remitiéndolos al archivo judicial en los términos de las disposiciones legales aplicables de la materia;

**VII.** Custodiar el acervo del archivo digital, que contengan los convenios de mediación privada, social, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos registrados y digitalizados que presenten las personas especialistas;

**VIII.** Tramitar, expedir y reproducir a solicitud de parte interesada o autoridad competente, los documentos y convenios que obren en los acervos derivados de la mediación privada, social, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos;

**IX.** Revisar que los convenios, libros y archivos de mediación que presenten las personas mediadoras privadas, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos, cumplan con todos y cada uno de los requisitos previstos en la Ley y su Reglamento;

**X.** Recibir en custodia los sellos de las personas mediadoras privadas, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos, que dejen de ejercer por cualquier causa, así como proceder a su inutilización por las causas previstas en esta Ley, y

**XI.** Las demás que determine el Consejo de la Judicatura, esta Ley y su Reglamento.

**Artículo 136.** La capacitación y profesionalización de las personas mediadoras privadas, sociales, del Proceso Colaborativo y de los Procesos Restaurativos, tendrá como objetivos los siguientes:

**I.-** La capacitación continua y fortalecimiento de la competencia laboral de las personas mediadoras;

**II.-** La certificación y refrendo de especialistas;

**III.-** La difusión de los mecanismos alternativos para la solución de controversias;

**IV.-** La creación y capacitación de cuerpos especializados para las instituciones públicas o privadas, con la problemática de violencia, hostigamiento escolar, por medio de convenios de colaboración que al efecto se celebren, en términos de lo dispuesto en la Ley en la Materia, en coordinación con el Centro, y

**V.-** En términos generales, ejercer por su conducto, las funciones que la Ley de Justicia Alternativa y el Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial establece.

## **TÍTULO SÉPTIMO DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS, ÓPTICOS O CUALQUIER OTRA TECNOLOGÍA**

**Artículo 137.** Las Instituciones especializadas públicas, privadas, sociales y acreditadas por el Centro harán uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología como herramientas auxiliares y complementarias para la substanciación de los procedimientos previstos en esta Ley.

**Artículo 138.** Los sistemas a los que se refiere el presente Capítulo deberán considerar mecanismos confiables de seguridad, disponibilidad, integridad, autenticidad, confidencialidad y custodia de la información, observando las disposiciones jurídicas aplicables en materia de protección de datos personales.

**Artículo 139.** En las disposiciones previstas en el presente título se podrá hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología de la comunicación como herramientas auxiliares y complementarias para el desahogo de los procedimientos previstos en esta Ley, mediante la ayuda de plataformas, aplicaciones u otras análogas para la transmisión electrónica, en tiempo real, de datos, imágenes y voz.

**Artículo 140.** Los Centros de Mecanismos Alternativos Público, privados, sociales acreditados y, en su caso, la persona mediadora certificada y profesional del Proceso colaborativo y de los Procesos Restaurativos que realice el proceso, deberá considerar herramientas confiables de seguridad, disponibilidad, integridad, autenticidad, confidencialidad y custodia de la información contenida en los medios o plataformas utilizadas para efectuar sus servicios y resguardar su información, observando las disposiciones jurídicas aplicables en materia de protección de datos personales.

**Artículo 141.** Para los procedimientos privados y del Proceso Colaborativo, en caso de que las partes encuentren una solución mutuamente satisfactoria a la controversia, la especialista o el especialista certificado redactará los acuerdos alcanzados en la forma de un convenio, con el cual se pondrá fin parcial o totalmente a la controversia.

Una vez que el convenio les fue leído en voz alta a las partes, se procederá a recabar su firma autógrafa o electrónica o en su caso la videograbación en donde se contenga la manifestación de la voluntad y la aceptación de las cláusulas establecidas por las partes.

En este último supuesto, la especialista o el especialista certificado deberá imprimir su firma al calce del documento y proporcionar a las partes un original del mismo junto con las contraseñas para acceder al video que contenga la manifestación de la voluntad de las partes al momento de la lectura de las cláusulas del convenio.

Los centros de mecanismos alternativos acreditados y, en su caso, la especialista o el especialista certificado privado y del Proceso Colaborativo, permitirán a las partes el acceso, consulta y transferencia segura del convenio para su registro ante el Centro Acreditado respectivo.

**Artículo 142.** El Centro promoverá este servicio en la página oficial del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo y en otros medios que permitan su amplia difusión.

**Artículo 143.** Los medios electrónicos que permitan la instrumentación de esta modalidad serán todas aquellas tecnologías de la información y las comunicaciones que se encuentren a disposición de un mayor número de personas, así como las plataformas digitales que posteriormente determine el Poder Judicial, proporcionando al Centro las herramientas técnicas necesarias para su implementación.

El Centro pondrá a disposición de los ciudadanos los mecanismos de comunicación idóneos, desde el cual se recibirán las solicitudes de intervención, las cuales serán turnadas para su gestión a la administración de la zona geográfica que corresponda a la residencia de la persona solicitante.

**Artículo 144.** El Centro dispondrá la manera de proporcionar el servicio en la modalidad electrónica, no presencial, es decir, organizará y orientará al personal para que, mediante la modalidad electrónica, no presencial, se ocupen de la gestión y substanciación de los asuntos recibidos.

**Artículo 145.** Podrán someterse a los mecanismos alternativos de solución de controversias los derechos u obligaciones susceptibles de transacción o convenio entre particulares.

Quedan exceptuados de admisión los asuntos donde se perciba el uso de violencia familiar en cualquiera de sus modalidades, en atención a lo preceptuado en el artículo 263, fracción VI, del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Quintana Roo.

El Centro no tiene facultades para intervenir en conflictos de índole laboral.

**Artículo 146.** El Centro, en atención a la demanda de solicitudes de intervención, podrá en su caso, otorgar prioridad a los asuntos surgidos de conflictos familiares, sobre todo aquellos en los que estén inmersos menores de edad a fin de proteger el interés superior de la niñez.

**Artículo 147.** La servidora o el servidor público que tenga el primer contacto con la persona solicitante del servicio, preguntará inicialmente cuál es el medio electrónico que elige para la substanciación del procedimiento alterno y si este será el mismo para el desahogo de la audiencia, lo cual se aprobará si la otra parte, una vez realizada la misma pregunta, coincide con la respuesta relacionada con la celebración de la audiencia. En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo para el medio electrónico para el desahogo de la audiencia, este quedará a criterio de la persona mediadora.

Los medios electrónicos autorizados para la celebración de las audiencias serán la llamada por teléfono o la videollamada a través de las aplicaciones digitales disponibles.

**Artículo 148.** Una vez determinado el medio electrónico para ventilar el conflicto, la servidora o el servidor público asignado para la recepción de la solicitud de intervención, formulará en base a un cuestionario, diversas preguntas base, las cuales serán entre otras: nombre completo del solicitante, edad, sexo, domicilio, estado civil, lugar de nacimiento, datos de identificación oficial y una breve narración del problema por el que

solicita la intervención de la persona mediadora. Preguntará asimismo el nombre completo, de ser posible, de la otra parte, su domicilio y necesariamente el número de teléfono o correo electrónico para contactarlo.

**Artículo 149.** Una vez contactada la parte que no solicitó el servicio se le explicará brevemente la controversia planteada por la persona solicitante, la función del Centro y los principios rectores que rigen a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, describiendo brevemente los de voluntariedad, flexibilidad, imparcialidad, confidencialidad, neutralidad, equidad, economía, oralidad, consentimiento informado, accesibilidad, honestidad, intervención mínima y ética profesional. También se le indicará en qué consiste la modalidad para ventilarlo y la ventaja de someterse a la resolución pacífica de la controversia. Realizado lo anterior, se le preguntará si está de acuerdo en someterse al procedimiento alternativo.

**Artículo 150.** Logrado su consentimiento, se le indicará que la aceptación expresa vertida a través de cualquier medio electrónico, se entenderá como la voluntad de someterse a los mecanismos alternativos de solución de controversias previstos por la Ley, comprometiéndose a ratificar el contenido del mismo, o en su caso, acudirán presencialmente a las oficinas del Centro.

**Artículo 151.** En todos los casos se registrará la petición de intervención del Centro, en un expediente aparte, asignando un número distinto al seguido en los asuntos ordinarios presenciales y que llevará las siglas EMME (En Modalidad de Mediación Electrónica) y datos abreviados de la administración del Centro que lo genera.

El expediente deberá contener los datos mínimos de referencia y actuaciones esenciales del procedimiento.

**Artículo 152.** Abierto el expediente y lograda la aceptación para someterse a la vía alterna de la persona que no solicitó el servicio, se asignará fecha y hora de celebración de la audiencia no presencial y se definirá al mediador que intervendrá como tercero neutral, lo cual se comunicará de inmediato a las partes, a fin de que estén atentos y disponibles por el medio electrónico que hayan elegido, para cumplir con el desahogo de la misma.

En todos los casos el mediador podrá celebrar, previamente a la audiencia conjunta no presencial, audiencias individuales en la misma modalidad, a fin de obtener la mayor información que le sea de utilidad para la aplicación de la técnica y el mecanismo que conforme a su experiencia y a la naturaleza del asunto considere más adecuado.

De igual manera, cuando el medio de comunicación sea el teléfono u otro análogo, la persona mediadora podrá, escuchando primero a uno y luego al otro, por separado, establecer a manera de audiencia puente, las posibles propuestas de solución surgidas de los propios intervinientes o las que él, con la experiencia profesional adquirida, considere prudente proponerles para lograr el acuerdo.

El Centro admitirá peticiones conjuntas de intervención formuladas por las partes en conflicto.

**Artículo 153.** Al iniciarse la audiencia conjunta se informará sobre la prohibición de grabarla y/o reproducirla por cualquier medio. Por su parte, las personas intervinientes se comprometerán a no transgredir dichas prohibiciones, y manifestarán que no se encuentran presentes personas ajenas al procedimiento, observando ni escuchando por cualquier medio.

El resultado de las audiencias se consignará en las constancias físicas y digitales de las diligencias electrónicas realizadas por la persona mediadora en turno, quedando bajo resguardo de éste, quien se encargará de integrar debidamente el expediente hasta su terminación. Enviará únicamente a los correos proporcionados por las partes, las determinaciones que sean procedentes y que se generen con motivo de la sustanciación del procedimiento alternativo.

El Centro es responsable de cuidar la confidencialidad de los datos y de las actuaciones celebradas con motivo de la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

De no llegar las partes a un acuerdo o convenio, se archivará el asunto manifestando dicha circunstancia en el expediente.

De lograrse el acuerdo, se procederá a la elaboración del convenio respectivo, el cual deberá hacer constar que el mismo es el resultado de la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en la modalidad electrónica, no presencial, conforme a lo previsto en la presente ley.

**Artículo 154.** El acuerdo o convenio contendrá además de los datos habituales, la mención de la circunstancia de haberse logrado en la modalidad de mediación no presencial; la voluntad expresa de las partes manifestada por determinado medio electrónico en relación a su libre voluntad de someterse a los mecanismos alternativos de solución de controversias; el reconocimiento del acuerdo, en caso de lograrse, y sus alcances jurídicos, así como el compromiso de ratificarlo; citando a manera de antecedente las referencias electrónicas de las partes que fuesen necesarias a manera de vínculo referencial.

**Artículo 155.** Los asuntos manejados ante el Centro se podrán archivar, conforme a lo previsto en la presente ley.

**Artículo 156.** Cada Administración del Centro, elaborará la estadística de asuntos ventilados en la nueva modalidad y las reportará mensualmente a la Dirección del Centro, vía correo electrónico. También enviará un informe que deberá especificar, además, el nombre del mediador, el número de intervenciones y audiencias entre el mediador y las partes medido en horas, aproximadamente; el tipo de asunto y el mecanismo alternativo que utilizó, si hubo o no acuerdo y en su caso las observaciones que considere necesarias para mejorar el servicio en la modalidad no presencial.

Asimismo, enviarán a la Dirección del Centro, de forma digitalizada, los acuerdos obtenidos en esta modalidad, y en archivo aparte, la versión pública.

**Artículo 157.** El Poder Judicial del Estado establecerá los instrumentos jurídicos y las herramientas tecnológicas necesarias para la utilización de la firma electrónica en los asuntos celebrados ante el Centro de Justicia Alternativa en la modalidad de mediación a distancia.

## ARTÍCULOS TRANSITORIOS

**PRIMERO.** La presente ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

**SEGUNDO.** Se abroga la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo, expedida mediante decreto 101 publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el siete de abril del año dos mil catorce.

**TERCERO.** El Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado deberá emitir el reglamento de la ley y el manual de procedimientos del Centro de Justicia Alternativa del Estado, dentro del término de sesenta días contados a partir de la publicación de la presente ley.

**CUARTO.** Los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la presente ley, serán concluidos conforme a las disposiciones vigentes al momento de iniciarse.

**QUINTO.** Se derogan las disposiciones que se opongan a la presente ley.

Salón de Sesiones del Honorable Poder Legislativo, en la Ciudad de Chetumal, Capital del Estado de Quintana Roo, a los once días del mes de Julio del año dos mil veintiuno.

**Diputado Presidente:**

Profr. Hernán Villatoro Barrios.

**Diputada Secretaria:**

Lic. Kira Iris San.