



PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (Mediación, Conciliación y los Procesos Restaurativos)

I. Nombre del trámite o servicio:

Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (Mediación, Conciliación y los Procesos Restaurativos)

- a. **Tipo:** Servicio.
- b. **Tipo de servicio:** Otro.
- c. **Dependencia:** Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- d. **Unidad administrativa:** Centro de Justicia Alternativa Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- e. **Descripción del servicio:** Propiciar acuerdos a través del diálogo y el entendimiento que beneficien a las personas que tienen un conflicto, por medio de la mediación y conciliación como mecanismos alternativos de solución de controversias y, si el asunto lo requiere, pueden llevarse a cabo procesos restaurativos; todos de forma gratuita, confidencial, oral, voluntaria y dentro de un marco de legalidad, en materias civil, mercantil y familiar.

II. Modalidad.

- Presencial.
- Correo electrónico.

III. Fundamento jurídico de la existencia del servicio:

- Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, artículo 163.
- Reglamento del Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Querétaro, artículos 2, 17, 12, 14, 16, 17 y 20 a 47.
- Manual de Procedimientos del Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Querétaro, apartado 5 y 5.1.

IV. Descripción y pasos del servicio solicitado:

- 1.- Presencial:
 - a. Acudir al Centro de Justicia Alternativa.
 - b. Exhibir identificación oficial y proporcionar datos generales que se precisan en la ficha de registro.
 - c. Presentar Poder Notarial o Carta Poder, en caso de comparecer en representación del interesado.

- d. Proporcionar nombre de la parte complementaria con quien tiene el conflicto, así como datos de localización de la misma (en caso de ser de su conocimiento).
 - e. Plantear el conflicto y en caso de ser procedente, recibir toda la información respecto a los procesos alternativos y mecanismos alternativos y sus alcances.
 - f. Firmar documento de Solicitud de Servicio.
 - g. Recibe para su entrega una invitación, dirigida a la persona complementaria con quien quiere llevar a cabo el mecanismo alternativo.
 - h. El complementario acude al Centro de Justicia Alternativa o bien atiende la entrevista mediante llamada telefónica.
 - i. En su entrevista inicial y verbal, el complementario recibe información respecto a los mecanismos y procesos alternativos y sus alcances; plantea su versión del conflicto, y manifiesta si desea o no participar.
 - j. Si el invitado acepta participar en el mecanismo alternativo de solución de controversias, se señala día y hora para la sesión conjunta. En el caso de los procesos restaurativos, únicamente, si ello resulta viable.
 - k. Al día siguiente hábil de la entrevista con la parte complementaria, el solicitante deberá comunicarse al Centro de Justicia Alternativa para saber si la parte complementaria aceptó la invitación, y en su caso, hacerse sabedor de la fecha y hora de la sesión conjunta, así como confirmar asistencia.
 - l. El solicitante y la parte complementaria acuden el día y hora en que se llevará a cabo la sesión conjunta en la que se determinará el mecanismo alternativo idóneo para el asunto planteado (mediación, conciliación o proceso restaurativo)
 - m. Las sesiones en los mecanismos alternativos podrán llevarse a cabo por videoconferencia y en caso de llegar a acuerdos, los participantes deberán acudir al Centro de Justicia Alternativa a la firma del convenio correspondiente.
- No es necesario agendar cita.

2.- Correo electrónico:

- a. El interesado deberá enviar correo electrónico a mediacion@tribunalqro.gob.mx, señalando su interés en gestionar su conflicto a través de un mecanismo alternativo; adjuntar en formato PDF la solicitud de servicio que podrá descargar en este apartado; identificación oficial vigente; y, para el caso de que acuda representante legal, deberá acreditar su personalidad, además, los documentos que se detallan al principio. En caso de tener algún inconveniente en enviar el formato y la documentación requerida, podrá comunicarse a las líneas telefónicas del Centro de Justicia Alternativa para brindarle el apoyo necesario.

- b. El facilitador asignado contactará al solicitante para conocer a detalle el conflicto que desea solucionar, determinará si es procedente otorgarle información sobre los mecanismos y procesos alternativos; abrirá el expediente que corresponda.
- c. El facilitador asignado generará la documentación para que el solicitante acuda al Centro a recoger la invitación para la parte complementaria o bien lo contactará vía telefónica o de manera electrónica para informarle de la intención del solicitante de llevar a cabo un mecanismo alternativo de solución de controversias con él, y le proporciona información sobre estos y sus alcances, asimismo, recabará sus datos generales.
- d. El facilitador informará a la parte solicitante, el medio por el cual deberá comunicarse al Centro de Justicia Alternativa para saber si la parte complementaria aceptó la invitación, y en su caso, hacerse sabedor de la fecha y hora de la sesión conjunta, así como confirmar asistencia.
- e. Si el complementario acepta participar, se señalará día y hora para la sesión conjunta en la que se determina el mecanismo alternativo idóneo para el asunto planteado (mediación y conciliación o proceso restaurativo).
- f. Las sesiones en los mecanismos alternativos podrán llevarse a cabo por videoconferencia y en caso de llegar a acuerdos, los participantes deberán acudir al Centro de Justicia Alternativa a la firma del convenio correspondiente.

V. Requisitos para solicitar el servicio:

- Original de identificación oficial vigente -INE o pasaporte-
 - Original o copia certificada y una copia de Poder Notarial: para el caso de comparecer el interesado a través de su representante legal, con facultades para transigir y comprometer interés en los casos que resulte procedente.
 - Carta poder simple del representante legal: Carta poder firmada por dos testigos a la que se deberán anexar copia de las identificaciones de los signantes, a saber, otorgante, apoderado, y dos testigos. Puede ser para representar a persona física o en caso de persona moral para el representante legal con facultades para delegar y con documento que así lo sustente. Procede cuando el interés del negocio para el que se confiere no exceda del importe de quinientas unidades de medida y actualización vigente en el momento de la solicitud.
-
- Es necesario alguna firma, validación, certificación, autorización o visto bueno de un tercero: Sí.
 - El requisito solicitado es un servicio que se deba realizar con una dependencia gubernamental: No.

VI. Especificar si el servicio se presenta mediante formato, escrito libre, ambos o por otro medio:

- No se presenta mediante ninguno de los citados.

VII. Última fecha de publicación en el medio de difusión el formato correspondiente.

- No aplica, al no existir formato.

VIII. El servicio requiere inspección o verificación o señalar el objetivo de la misma:

- No.

IX. Datos del contacto oficial del sujeto obligado responsable del servicio:

Jaqueline Guadalupe Arteaga Velazco.

Directora del Centro de Justicia Alternativa el Poder Judicial del Estado de Querétaro.

Correo electrónico: mediación@tribunalqro.gob.mx

Teléfono: (442) 235 67 00 extensión 1176.

Domicilio: Circuito Moisés Solana número 1001, colonia Prados del Mirador, Querétaro, Qro., C.P. 76070.

Ana Lilia García Cruz.

Coordinador.

Correo electrónico: mediadoressjr@tribunalqro.gob.mx

Teléfono: (427) 272 0168 extensión 3144.

Domicilio: Prolongación José María Pino Suárez número 1, Lomas de Guadalupe, San Juan del Río, Qro., C.P. 76807.

X. Plazo que tiene el sujeto obligado para resolver el servicio:

- No aplica.

XI. Plazo que tiene el sujeto obligado para prevenir al solicitante del servicio y el plazo con el que cuenta para cumplir:

- Plazo de prevención: 3 días hábiles.
- Plazo que tiene el usuario para responder la prevención: 3 días hábiles.

XII. Monto de derechos o aprovechamientos aplicables:

- Servicio gratuito.

XIII. Vigencia del registro:

- Por la naturaleza del servicio no cuenta con una vigencia en particular.

XIV. Criterios de resolución del servicio:

- Se realiza en el procedimiento de las partes interesadas.

XV. Unidades administrativas ante la (s) cual (es) se puede solicitar el servicio, incluyendo su domicilio:

Dirección del Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

Domicilio: Circuito Moisés Solana número 1001, colonia Prados del Mirador, Querétaro, Qro., C.P. 76070.

Centro de Justicia Alternativa en San Juan del Río, Qro.

Domicilio: Prolongación José María Pino Suárez número 1, Lomas de Guadalupe, San Juan del Río, Qro., C.P. 76807.

XVI. Horario de atención al público:

- Días hábiles de 09:00 a 15:00 horas.

XVII. Números telefónicos y medios electrónicos de comunicación u otro:

Correo electrónico: mediación@tribunalqro.gob.mx

Teléfono: (442) 235 67 00 extensión 1176.

Correo electrónico: mediadoressjr@tribunalqro.gob.mx

Teléfono: (427) 272 0168 extensión 3144.

XVIII. El servicio requiere de conservación de información para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del servicio:

- No aplica.

XIX. Condiciones o consideraciones que puedan ser necesarias:

- Al ser un servicio voluntario, se requiere que la persona(s) con quien se tiene el conflicto acepte participar en los mecanismos alternativos de solución de controversias.