



Boletín Judicial

ÓRGANO INFORMATIVO DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

Tomo 2 , Núm. 7034 | jueves, 20 de abril de 2017 | Monterrey, Nuevo León



PODER JUDICIAL DEL
ESTADO DE NUEVO LEÓN
H. CONSEJO DE LA JUDICATURA

ACUERDO GENERAL NÚMERO 8/2017, DEL PLENO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN, POR EL QUE SE EXPIDE EL REGLAMENTO DE LA LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN.

CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Integración del Poder Judicial. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 94, segundo y tercer párrafos, de la *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León* y 2 de la *Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Nuevo León*, el ejercicio del Poder Judicial se deposita en un Tribunal Superior de Justicia, en juzgados de primera instancia, en juzgados menores y en un Consejo de la Judicatura, que será el encargado de la administración del Poder Judicial.

SEGUNDO.- Facultades constitucionales del Consejo de la Judicatura. El Pleno del Consejo de la Judicatura del Estado tiene la facultad de expedir y modificar los reglamentos y acuerdos necesarios para el adecuado funcionamiento del Poder Judicial, excepto del Tribunal Superior de Justicia; esto, de conformidad a lo previsto en los artículos 97, fracciones VII y XVII, de la *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León*, 91, fracciones I y XIV, de la *Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Nuevo León*, y 19, fracciones I, XXI y XLI, del *Reglamento Orgánico Interior del Consejo de la Judicatura del Estado de Nuevo León*.

TERCERO.- Reglamento. En ejercicio de sus funciones constitucionales y orgánicas, el Consejo de la Judicatura aprobó, en sesión ordinaria de fecha 4 cuatro de abril de 2017 dos mil diecisiete, se expidiera el *Reglamento de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León*.

En consecuencia, con fundamento en las disposiciones constitucionales y legales invocadas, se expide el siguiente:

ACUERDO:

ÚNICO.- Por determinación del Pleno del Consejo de la Judicatura del Estado de Nuevo León, se expide el *Reglamento de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León*, en los siguientes términos:

**TÍTULO PRIMERO
DEL INSTITUTO DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA
SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

**Capítulo I
Disposiciones Generales**

Artículo 1.- Objeto del reglamento.

Las disposiciones de este reglamento son de orden público, interés social y de observancia general en el Estado de Nuevo León, y tienen por objeto proveer en la esfera administrativa el funcionamiento, la ejecución y cumplimiento de la *Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León*.

Las circunstancias no previstas en la ley o en el presente reglamento, serán resueltas por el Instituto, con la autorización del Pleno del Consejo de la Judicatura.

Artículo 2.- Conceptos.

Para los efectos del presente reglamento, además de las definiciones señaladas en el artículo 2 de la *Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León*, de ahora en adelante ley, deberá entenderse por:

I. Árbitro.- Persona que interviene para resolver una controversia mediante la emisión de un laudo, que funge como tercero imparcial y experto en arbitraje, en los términos del título correspondiente del *Código de Procedimientos Civiles del Estado de Nuevo León*.

II. Código de Procedimientos Civiles.- *Código de Procedimientos Civiles del Estado de Nuevo León*.

III. Comité de certificación del Instituto.- Órgano colegiado integrado por un Consejero de la Judicatura, designado para este efecto por el propio consejo, el director del Instituto y el director del Instituto de la Judicatura, quien tendrá la facultad de emitir los criterios de formación y capacitación de mecanismos alternativos, las convocatorias para la certificación y certificación especializada que, en su caso, sean emitidas por parte del Instituto.

IV. Conciliador.- Persona que interviene en la conciliación para facilitar la comunicación entre las partes en una controversia, quien puede sugerir opciones de solución, siendo responsabilidad de las partes adoptar la más satisfactoria para las mismas.

V. Conciliante.- Persona física o moral que participa en los procesos de conciliación a fin de solucionar una o más controversias.

VI. Expediente.- Cuadernillo o registro documental formado en virtud de una solicitud de servicio ante el Instituto de Mecanismos Alternativos.

VII. Laudo.- Resolución vinculatoria que pone fin a un proceso arbitral.

VIII. Ley Orgánica.- *Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Nuevo León.*

IX. Mediado.- Persona física o moral que participa en los procesos de mediación con la finalidad de solucionar una o más controversias.

X. Mediador.- Persona neutral e imparcial que interviene en la mediación para facilitar la comunicación entre las partes en una controversia, con la finalidad de que estas puedan generar opciones de solución al mismo y, en su caso, adoptar la más satisfactoria para aquellas.

XI. Padrón de Centros de Mecanismos Alternativos.- Registro de los Centros de Mecanismos Alternativos acreditados por el Instituto, que brindan el servicio y atención de mecanismos alternativos de solución de controversias en el Estado de Nuevo León.

XII. Padrón de Facilitadores.- Registro de las personas que cuentan con la certificación y certificación especializada por el Instituto, que ofrecen el servicio y atención de mecanismos alternativos de solución de controversias en el Estado de Nuevo León.

XIII. Parte solicitante.- Persona física o moral que requiere los servicios del Instituto de Mecanismos Alternativos.

XIV. Parte invitada.- Persona física o moral que es señalada por quien acude a solicitar los servicios, como la otra parte involucrada en el conflicto.

XV. Poder Judicial.- Poder Judicial del Estado de Nuevo León.

XVI. Proceso de acreditación y certificación.- Es la acción de supervisión y verificación que realiza el Instituto a los Centros de Mecanismos Alternativos y facilitadores, con el objeto de garantizar el cumplimiento de la ley, su reglamento y demás ordenamientos jurídicos aplicables a la materia.

XVII. Solicitud de Servicio.- Petición que uno o más particulares realizan para la incorporación de un caso al Instituto, a efecto de procurar la solución del mismo en ejercicio de un mecanismo alternativo, bien sea que acudan por su propia cuenta o sean derivados por un tercero ajeno a la controversia.

XVIII. Visitas de inspección.- Son diligencias de carácter administrativo que realiza el Instituto a los Centros de Mecanismos Alternativos con el objetivo

de verificar su correcto funcionamiento, de conformidad con el presente reglamento y demás normatividad vigente aplicable en la materia.

CAPÍTULO II

De la organización y funcionamiento del Instituto

Artículo 3.- Del Instituto.

El Instituto es un órgano dependiente del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Nuevo León, que cuenta con autonomía técnica y de gestión, el cual llevará a cabo el cumplimiento de las funciones previstas en la ley orgánica, la ley, el presente reglamento y demás disposiciones aplicables, atendiendo la equidad de género y respeto a los derechos humanos de las personas.

Artículo 4.- Atribuciones del Instituto.

Son atribuciones del Instituto las siguientes:

I.- Instrumentar, operar, prestar, ejecutar y administrar un sistema de mecanismos alternativos de solución de controversias, de naturaleza pública y gratuita, particularmente, lo referente a la mediación, el arbitraje, conciliación y justicia restaurativa;

II.- Proporcionar a las personas que lo requieran, servicios de información y orientación gratuita sobre los procedimientos de mecanismos alternativos de solución de controversias a que se refiere este reglamento;

III.- Auxiliar a las personas que lo soliciten en la designación de uno o más facilitadores que podrán intervenir dependiendo del mecanismo alternativo elegido por las partes para la solución de una controversia;

IV.- Fijar y expedir en colaboración con el Comité de Certificación los criterios de formación y capacitación necesarios a efecto de garantizar altos índices de competencia profesional de los facilitadores, con el fin de homologar, promover y llevar a cabo la certificación de los mismos;

V. Formar y capacitar a los facilitadores que intervendrán en la atención de los casos, de conformidad con los criterios de formación y capacitación;

VI.- Evaluar, certificar y refrendar a los facilitadores;

VII.- Establecer las reglas de los procesos de acreditación, certificación, certificación especializada y refrendos, de conformidad con la ley y el presente reglamento.

VIII.- Administrar el registro y control de los asuntos de mediación, conciliación, justicia restaurativa y arbitraje, iniciados y tramitados ante el Instituto;

IX.- Elaborar y emitir el padrón de facilitadores públicos y privados, autorizados y vigentes en el Estado de Nuevo León, así como el padrón de los Centros de Mecanismos Alternativos;

X.- Llevar los registros y archivos documentales que deban formarse, de conformidad con las disposiciones de este reglamento y demás normas aplicables;

XI.- Realizar la difusión y divulgación permanente de los servicios que presta;

XII.- Auxiliar el trabajo jurisdiccional del Poder Judicial en la materia;

XIII.- Emitir opinión técnica y jurídica en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias en los asuntos que lleva el Instituto;

XIV.- Celebrar convenios o los instrumentos procedentes, con la previa aprobación del Consejo de la Judicatura, para ejecutar acciones de capacitación, así como el intercambio permanente de conocimientos y experiencias con centros de mecanismos alternativos, instituciones públicas y privadas, tanto nacionales como extranjeras, que contribuyan al cumplimiento de los fines de la ley y el presente reglamento;

XV.- Llevar a cabo la operación y administración del sistema automatizado que permita la prestación del servicio de mecanismos alternativos de solución de controversias por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;

XVI.- Supervisar, evaluar y verificar el desempeño de las funciones del Instituto, Centros de Mecanismos Alternativos y facilitadores;

XVII.- Administrar los archivos que podrán estar integrados por documentos, en papel o digitalizados;

XVIII.- Implementar y verificar los requisitos para la acreditación de los Centros de Mecanismos Alternativos, de conformidad con la ley y el presente reglamento;

XIX.- Expedir las constancias de acreditación, certificación, certificación especializada y refrendos de los Centros de Mecanismos Alternativos y facilitadores en el Estado de Nuevo León, previo al cumplimiento de las formalidades de la ley y su reglamento;

XX.- Elaborar programas y estudios de investigación, planeación y modernización científica y tecnológica en la materia;

XXI.- Vigilar el cumplimiento de lo dispuesto por la ley y el presente reglamento y, en su caso, emitir la sanción correspondiente en términos de la legislación aplicable a la materia; y,

XXII.- Las demás que establezca este reglamento, la ley orgánica, la ley y cualquier otra disposición aplicable, así como aquellas que se determinen por acuerdo del Consejo de la Judicatura.

Artículo 5.- De los recursos materiales y humanos del Instituto.

El Instituto podrá destinar los recursos materiales y humanos necesarios para la implementación del procedimiento de los mecanismos alternativos y el cumplimiento de sus funciones, de conformidad con la normatividad vigente en el Estado de Nuevo León, debiendo contar con la infraestructura adecuada para el desarrollo de sus atribuciones procurando siempre la confidencialidad, la óptima administración y desarrollo de las actividades de recepción, resguardo, clasificación y el manejo del acervo informativo que genere.

Artículo 6.- Integración del Instituto.

El Instituto estará integrado por:

- I.- El director;
 - II.- La coordinación jurídica y de programas de mecanismos alternativos;
 - III.- La coordinación de vinculación, fomento, capacitación y certificación de los mecanismos alternativos;
 - IV.- La coordinación de ejecución y enlace interinstitucional de mecanismos alternativos para las necesidades del servicio;
 - V.- La jefatura del departamento de ratificación, sanción y registro de convenios;
 - VI.- La jefatura del departamento de certificación, acreditación y vigilancia de los facilitadores y centros de mecanismos alternativos;
 - VII.- La jefatura del departamento de gestión y seguimiento;
 - VIII.- Los facilitadores especializados por materia;
 - IX.- Los auxiliares de facilitadores;
 - X.- Los notificadores y demás personal administrativo necesario que permita el presupuesto; y,
 - XI.- Las unidades de mediación del Instituto; y,
-

XII.- Los módulos itinerantes de mediación del Instituto.

Artículo 7.- Excepción al desempeño del cargo.

El director, coordinadores, jefes de departamento, facilitadores, auxiliares de facilitadores, notificadores y demás servidores públicos que dependan del Instituto, no podrán, en ningún caso, aceptar ni desempeñar otro empleo, cargo o comisión, salvo la docencia.

Artículo 8.- De la Dirección.

El Director del Instituto será nombrado por el Consejo de la Judicatura en los términos de la ley orgánica, y contará con las siguientes atribuciones:

I.- Vigilar el cumplimiento de la ley en el ámbito de su competencia, de manera particular en sus aspectos de articulación de políticas públicas de acceso a la justicia, regulación de los mecanismos alternativos y prestación de los mismos;

II.- Representar al Instituto en asuntos de su competencia, llevar a cabo la defensa legal del Instituto ante las autoridades correspondientes; así como, celebrar los actos jurídicos que permitan el fortalecimiento de sus atribuciones;

III.- Ratificar y sancionar los convenios producto de mecanismos alternativos;

IV.- Planear, organizar y dirigir el funcionamiento apropiado del Instituto, manteniendo la supervisión continua de los servidores públicos a su cargo, cuidando el cumplimiento cabal de la normatividad que los regula, así como la calidad de sus servicios y el logro de los objetivos;

V.- Aprobar los programas de capacitación para la formación de facilitadores;

VI.- Tomar las decisiones técnicas y administrativas competentes al Instituto, sus departamentos, unidades y módulos, en términos del presente ordenamiento;

VII.- Documentar las experiencias relevantes del Instituto, sus coordinaciones, departamentos, unidades y módulos para la realización de estudios y análisis de carácter prospectivo que permitan la mejora continua de sus servicios;

VIII.- Coadyuvar con órganos públicos y privados, a nivel local, nacional e internacional, en la realización de estudios y análisis, así como en los procesos de política pública orientados a procurar el acceso a la justicia a través de vías alternativas;

IX. Proponer al Consejo, la creación de unidades y módulos itinerantes en diversas zonas del Estado;

X. Proponer al Consejo, el nombramiento de coordinadores, jefes de departamento, auxiliares de facilitadores y demás personal administrativo que integre el Instituto;

XI. Proporcionar a los órganos jurisdiccionales del Estado, a instituciones públicas o privadas y a personas físicas que así lo soliciten, las listas completas de los padrones de facilitadores certificados y centros de mecanismos alternativos acreditados, debiendo actualizarlas cada seis meses;

XII. Expedir las certificaciones de facilitadores y la acreditación de los centros de mecanismos alternativos;

XIII. Autorizar el registro de los convenios celebrados ante los centros de mecanismos alternativos y facilitadores; y, en su caso, emitir las observaciones pertinentes;

XIV. Conocer y resolver las quejas interpuestas y, en su caso, determinar la sanción por responsabilidad de los facilitadores y centros de mecanismos alternativos, así como el recurso de inconformidad que derive de la misma;

XV. Expedir copias certificadas de los convenios producto de mecanismos alternativos; y,

XVI. Las demás que se señalen en la ley, ley orgánica y otros ordenamientos.

Artículo 9.- De la coordinación jurídica y de programas de mecanismos alternativos.

El coordinador jurídico y de programas de mecanismos alternativos tendrá las siguientes atribuciones:

I.- Auxiliar a la dirección en la defensa legal del Instituto, su titular y los demás servidores públicos de este, cuando se trate de asuntos relacionados con el ejercicio de sus funciones, ante las autoridades administrativas, judiciales y laborales en los que fueren parte o intervengan en cumplimiento a sus resoluciones;

II.- Asesorar jurídicamente a los departamentos, unidades, módulos y demás áreas administrativas del Instituto y, en su caso, a los programas de mecanismos alternativos públicos y privados en el Estado, previa solicitud de los mismos, en las materias de su competencia;

III.- Difundir en el Instituto la normatividad aplicable en las materias de su competencia, así como actualizaciones legales, jurisprudenciales y doctrinales;

IV.- Formular y revisar contratos, convenios, circulares, resoluciones y acuerdos en el ámbito de la competencia del Instituto; así como revisar e interpretar el contenido de los convenios de coordinación y colaboración que celebre este con organismos internacionales; con entidades de la administración pública federal, de otras entidades federativas, de la administración pública estatal, o de los municipios; o con organismos de la sociedad civil;

V.- Revisar y vigilar el correcto contenido y cumplimiento de los convenios o acuerdos elaborados y presentados por los centros de mecanismos alternativos y facilitadores para su registro, de conformidad con la ley y el presente reglamento; y, en su caso, formular las prevenciones u observaciones pertinentes.

VI.- Elaborar para someter a consideración de la dirección, los proyectos de iniciativas de ley o decreto, reglamentos, normas, acuerdos y demás disposiciones generales que sean competencia del mismo;

VII.- Auxiliar a la dirección en el inicio de los procedimientos de queja e inconformidad interpuestas; y, en su caso, determinar la infracción y sanción por responsabilidad de los facilitadores y centros de mecanismos alternativos correspondientes;

VIII.- Supervisar el cumplimiento de las normas jurídicas aplicables al desempeño, tanto de los facilitadores como de los centros de mecanismos alternativos;

IX.- Colaborar con la coordinación de ejecución y enlace interinstitucional en la supervisión del trabajo de las unidades y módulos del mismo;

X.- Desempeñar las funciones de facilitador, cuando la carga de trabajo lo permita, conforme a las disposiciones contenidas en la ley y el presente reglamento;

XI.- Acordar con el director el despacho de los asuntos de las áreas administrativas adscritas a su cargo;

XII.- Proponer al director el programa anual de actividades de la coordinación a su cargo; y,

XIII.- Las demás que el director, la ley, el presente reglamento y demás ordenamientos jurídicos le asignen.

Artículo 10.- De la coordinación de vinculación, fomento, capacitación y certificación de los mecanismos alternativos.

El coordinador de vinculación, fomento, capacitación y certificación de los mecanismos alternativos tendrá las siguientes atribuciones:

I.- Coordinar las actividades de la dirección relativas a la elaboración de diagnósticos, discusión de temas, establecimiento de agendas, instrumentación y evaluación de políticas públicas orientadas a facilitar el acceso a la justicia en el Estado, por la vía de mecanismos alternativos de solución de controversias;

II.- Procurar enlaces interinstitucionales, tanto en el ámbito local, como nacional e internacional, para el desarrollo y fortalecimiento de los mecanismos alternativos en el Estado;

III.- Promover en colaboración con órganos e instancias correspondientes eventos académicos y culturales orientados a la divulgación de los mecanismos alternativos en los diversos ámbitos sociales de la Entidad;

IV.- Fomentar la enseñanza de la mediación y otras vías colaborativas y pacíficas de solución de controversias en diversos ámbitos;

V.- Impulsar la difusión de la cultura de paz mediante publicaciones en la materia en coordinación y colaboración con órganos e instituciones competentes a través de los diversos medios de comunicación y redes sociales;

VI.- Fomentar la investigación y estudios especializados en mecanismos alternativos, mediante certámenes y premios que se desarrollen por el Instituto, con la colaboración, en su caso, de instituciones académicas, científicas y profesionales;

VII.- Divulgar las funciones del Instituto y los beneficios sociales de los mecanismos alternativos;

VIII.- Integrar la información estadística del Instituto, y de los programas de mecanismos alternativos en el Estado, y ponerla a disposición del público en general, salvaguardando la confidencialidad y datos personales de las partes involucradas en los servicios de mecanismos alternativos;

IX.- Desarrollar e implementar los programas de capacitación en mecanismos alternativos, así como aprobar y, en su caso, supervisar los diversos programas de capacitación públicos y privados para certificar facilitadores.

X.- Desarrollar e implementar los programas de servicio social anual en la materia de solución de controversias que deberán realizar los facilitadores para obtener el refrendo de su certificación en colaboración con la coordinación de ejecución y enlace interinstitucional;

XI.- Promover e instrumentar los procesos de certificación de los facilitadores y la acreditación de los centros de mecanismos alternativos, así como los refrendos de las mismas, e integrar los padrones correspondientes de facilitadores certificados y centros acreditados;

XII.- Evaluar y calificar el desempeño de los aspirantes para lograr obtener la certificación y certificación especializada como facilitadores y la acreditación de los centros de mecanismos alternativos, así como para sus respectivos refrendos.

XIII.- Supervisar y verificar la operación y funcionamiento de los facilitadores privados y centros de mecanismos alternativos;

XIV.- Proponer al director el despacho de los asuntos de las áreas administrativas adscritas a su cargo;

XV.- Desempeñar las funciones de facilitador, cuando la carga de trabajo lo permita, conforme a las disposiciones contenidas en la ley;

XVI. Proponer al director el programa anual de actividades de la dirección a su cargo; y

XVII.- Las demás que el director, la ley, el presente reglamento y demás ordenamientos jurídicos le asignen.

Artículo 11.- De la coordinación de ejecución y enlace interinstitucional.

El coordinador de ejecución y enlace interinstitucional tendrá las siguientes atribuciones:

I.- Apoyar y auxiliar al director en la organización y coordinación de las actividades del Instituto, así como de sus departamentos, unidades y módulos, tendientes a la implementación de procesos de mediación, conciliación y justicia restaurativa, en los supuestos de procedencia, de conformidad con esta ley y demás disposiciones jurídicas de aplicación;

II.- Llevar el control estadístico de los servicios del Instituto, sus unidades y módulos;

III.- Realizar el control y documentar una base de datos sobre el cumplimiento de los convenios celebrados ante el Instituto;

- IV.- Desempeñar las funciones de facilitador, cuando la carga de trabajo lo permita, conforme a las disposiciones contenidas en esta ley;
- V.- Supervisar y evaluar el desempeño de los facilitadores adscritos al Instituto, sus departamentos, unidades y módulos;
- VI.- Colaborar en la revisión de convenios y validación de los mismos;
- VII.- Llevar un programa permanente de seguimiento de los casos atendidos en el Instituto, sus departamentos, unidades y módulos;
- VIII.- Supervisar la recepción, a fin de que la atención a los usuarios sea ágil y eficiente;
- IX.- Revisar que las agendas de los facilitadores y auxiliares de facilitadores se encuentren debidamente integradas;
- X.- Supervisar y verificar que los facilitadores y auxiliares de facilitadores realicen oportunamente las sesiones de pre-mediación y mediación;
- XI.- Supervisar y verificar que los notificadores realicen oportunamente las entregas de las invitaciones a las partes y, a su vez, que entreguen los razonamientos de las invitaciones a los facilitadores o auxiliares de facilitadores;
- XII.- Supervisar la recepción, resguardo, clasificación y el manejo del acervo informativo que genere el Instituto;
- XIII.- Supervisar los trabajos de apoyo y promoción que realicen los prestadores de servicio social;
- XIV.- Proponer al director el programa anual de actividades de la coordinación a su cargo; y
- XV.- Las demás que el director, la ley, el presente reglamento y demás ordenamientos jurídicos le asignen.

Artículo 12.- Del departamento de ratificación, sanción y registro de convenios.

El jefe del departamento de ratificación, sanción y registro de convenios dependerá de la coordinación jurídica y de programas de mecanismos alternativos, teniendo a su cargo el acervo de convenios de mecanismos alternativos, contando con las siguientes atribuciones:

I.- Verificar el convenio y documentos para llevar a cabo la tramitación de la ratificación, sanción y registro de los convenios celebrados por facilitadores o centros de mecanismos alternativos;

II.- Custodiar y, en su caso, respaldar los convenios ratificados, sancionados y registrados, y su documentación anexa por un año y remitirlos al archivo judicial;

III.- Elaborar el proyecto de acuerdo que resuelve los puntos de las quejas;

IV.- Verificar la inscripción de la sanción en los padrones de facilitadores o de centros de mecanismos alternativos, según corresponda;

V.- Examinar el correcto registro de los convenios celebrados por el Instituto, así como los presentados por los facilitadores y centros de mecanismos alternativos;

VI.- Elaborar constancias de solicitud de información derivadas de omisiones en la instrumentación de la queja, y,

VII.- Las demás que el director, la ley, el presente reglamento y demás ordenamientos jurídicos le asignen.

Artículo 13.- Del departamento de certificación, acreditación y vigilancia.

El jefe del departamento de certificación, acreditación y vigilancia de los facilitadores y centros de mecanismos alternativos dependerá de la coordinación de vinculación, fomento, capacitación y certificación de los mecanismos alternativos, contando con las siguientes atribuciones:

I.- Recibir y verificar la documentación requerida por la ley y el presente reglamento para dar inicio al proceso de certificación, acreditación y vigilancia de los facilitadores y centros de mecanismos alternativos;

II.- Elaborar y resguardar el expediente de solicitud para llevar a cabo el proceso de certificación, acreditación y vigilancia de los facilitadores y centros de mecanismos alternativos;

III.- Revisar y programar día y hora para llevar a cabo los programas de capacitación, de conformidad a los criterios de formación expedidos por el Instituto;

IV.- Impartir y desarrollar las evaluaciones teóricas y prácticas de conformidad a los criterios de formación y capacitación expedidos por el Instituto,

V.- Programar acciones de vinculación del Instituto con instituciones públicas y privadas para la implementación de los mecanismos alternativos;

VI.- Desarrollar acciones de vigilancia de los facilitadores y centros de mecanismos alternativos;

VII.- Asesorar a los facilitadores y centros de mecanismos alternativos en los procesos de certificación y acreditación, y;

VIII.- Las demás que el director, la ley, el presente reglamento y demás ordenamientos jurídicos le asignen.

Artículo 14.- Del departamento de gestión y seguimiento.

El jefe del departamento de gestión y seguimiento dependerá de la coordinación de ejecución y enlace interinstitucional, contando con las siguientes atribuciones:

I.- Realizar el monitoreo e impulsar el cumplimiento de los acuerdos alcanzados por las partes en el Instituto.

II.- Llevar a cabo el seguimiento mediante llamadas telefónicas, invitación a las partes, envío de correspondencia o comunicación, pudiendo usar medios electrónicos.

III. Elaborar y llevar a cabo el control estadístico de los servicios del Instituto, su-s unidades y módulos;

IV.- Desempeñar las funciones de facilitador, cuando la carga de trabajo lo permita, conforme a las disposiciones contenidas en esta ley;

V.- Verificar y examinar el desempeño de los facilitadores adscritos al Instituto, sus unidades y módulos;

VI.- Revisar que las agendas de los facilitadores y auxiliares de facilitadores se encuentren debidamente integradas;

VII.- Verificar que los facilitadores y auxiliares de facilitadores realicen oportunamente las sesiones de pre-mediación y mediación;

VIII.- Supervisar la recepción, resguardo, clasificación y manejo de expediente y acervo informativo que genere el Instituto;

IX.- Asesorar en los trabajos de apoyo y promoción que realicen prestadores de servicio social;

X.- Elaborar el programa anual de actividades de la coordinación a su cargo;

XI.- Programar las actividades que realice el Instituto en coordinación con instituciones públicas y privadas, y;

XII.- Las demás que el director, la ley, el presente reglamento y demás ordenamientos jurídicos le asignen.

Artículo 15.- De las unidades y módulos.

El Instituto podrá establecer unidades fijas o módulos itinerantes en las regiones o municipios, previa autorización del Consejo, a fin de proporcionar los servicios de mecanismos alternativos, promover sus servicios y brindar información y orientación a la ciudadanía.

Las unidades o módulos de mediación del Instituto contarán con la estructura, el espacio, el equipo, los servicios y el personal que autorice el Consejo.

Artículo 16.- De los módulos.

Los módulos itinerantes podrán instalarse en una unidad móvil adaptada para tal efecto, y se regirá por la ruta, calendario y horario que autorice el Consejo, a propuesta del Instituto. Así mismo, podrán instalarse en los espacios que les destinen oficinas públicas para su operación, mismos que se regirán por el programa previamente autorizado por el Consejo y acordado por la institución pública participante.

Artículo 17.- Del reemplazo de ausencias.

Las faltas o licencias del Director del Instituto que no excedan de quince días hábiles, serán cubiertas por el coordinador que al efecto designe el Presidente del Consejo; si la ausencia excede los quince días hábiles, será el Consejo de la Judicatura quien designe al servidor público que deba suplir la ausencia de mérito. En todo caso, se estará a las disposiciones contenidas en la ley orgánica y demás normas jurídicas que resulten de aplicación.

Artículo 18.- De los coordinadores de área.

Los coordinadores de área auxiliarán en el desempeño de sus funciones al Director del Instituto y serán nombrados por el Consejo de la Judicatura, a propuesta del Director del Instituto. Para ser coordinador deberá contar con título profesional de licenciatura, experiencia en mecanismos alternativos para la solución de controversias, gozar de buena reputación y no haber sido condenado por delito doloso.

Los coordinadores de área podrán ejercer uno o más mecanismos alternativos siempre y cuando cumplan con todos y cada uno de los requisitos que señala el presente reglamento y la ley para la práctica de los mismos.

Artículo 19.- De los jefes de departamento.

Los jefes de departamentos dependerán y auxiliarán a los coordinadores, los cuales serán nombrados por el Consejo de la Judicatura, a propuesta del Director del Instituto. Para ser jefe de departamento deberán cumplir con los mismos requisitos establecidos para ser coordinador.

Artículo 20.- De los facilitadores.

Para el ejercicio de las atribuciones contenidas en la ley orgánica, la ley, el presente reglamento y demás ordenamientos jurídicos de aplicación, el Instituto contará con los facilitadores especializados por materia y auxiliares de facilitadores que se requieran para el adecuado funcionamiento del mismo, quienes serán nombrados por el Consejo de la Judicatura, a propuesta de su Presidente.

Los facilitadores y auxiliares de facilitadores podrán ejercer uno o más mecanismos alternativos, siempre y cuando cumplan con todos y cada uno de los requisitos que señala el presente reglamento y la ley.

Artículo 21.- Requisitos para ser facilitador.

En adición a los requisitos que la ley establece, para ser facilitador y auxiliar de facilitador del Instituto se requiere:

- I.- Tener el grado de licenciatura en derecho o de otra profesión diversa, a criterio del Consejo de la Judicatura;
- II.- Contar con la certificación correspondiente en mecanismos alternativos en los términos de este ordenamiento; y
- III.- Ser de reconocida buena conducta y solvencia moral.

Artículo 22.- Facultades y obligaciones de los facilitadores.

Los facilitadores del Instituto tendrán las siguientes facultades y obligaciones:

- I.- Proporcionar a quienes acudan a solicitar los servicios de mecanismos alternativos la información relacionada con cada uno de estos, exponiendo de manera clara su naturaleza, objetivos, alcances y una explicación clara y completa del proceso a seguir;
 - II.- Evaluar las peticiones de incorporación de casos a los servicios que ofrece el Instituto;
 - III.- Recabar, en su caso, la información necesaria para el planteamiento del asunto al facilitador que fuere a ocuparse del mismo;
 - IV.- Proporcionar los apoyos propios del mecanismo que empleen para la atención de un caso y para la búsqueda de soluciones a las controversias que les sean planteados;
-

V.- Programar y facilitar las sesiones o audiencias que sean requeridas, bien sea por disposición de la ley, conforme a su prudente criterio o a la voluntad de las partes, según el mecanismo alternativo que apliquen; en todo caso, en el desarrollo de las sesiones o audiencias se deberán observar los lineamientos siguientes:

- a) Mantener el orden durante el desarrollo del mecanismo alternativo respectivo; y
- b) Suspender una sesión o audiencia, a su prudente criterio, cuando una o más de las partes presente síntomas evidentes de intoxicación por alcohol u otras drogas enervantes o claros síntomas de algún trastorno o padecimiento mental.

VI.- Ejercer bajo su responsabilidad, o de sus subalternos, la vigilancia que sea necesaria para evitar la pérdida de expedientes;

VII. Observar en todo tiempo el deber de confidencialidad respecto a todo lo visto, escuchado o sabido de los asuntos que se lleven a cabo en el Instituto, y;

VIII. Las demás que les impongan sus superiores jerárquicos, de conformidad con la ley orgánica, la ley, el presente reglamento y las que resulten en los diversos ordenamientos jurídicos vigentes en el Estado.

Artículo 23.- De los auxiliares de los facilitadores.

Los auxiliares de facilitadores deberán proporcionar el apoyo técnico y administrativo que requiera el facilitador en la implementación de los mecanismos alternativos; así mismo, podrán llevar procesos de mediación y conciliación con la asistencia de un facilitador por un período no menor a tres meses. Una vez, transcurrido dicho término, previo informe del facilitador y valoración del Director del Instituto, que obre en su expediente administrativo interno, podrán realizar mediaciones o conciliaciones bajo su responsabilidad.

Artículo 24.- De los notificadores y auxiliares administrativos.

Los notificadores y demás personal que funja funciones auxiliares administrativas, así como los prestadores de servicio social, desempeñarán las labores que en este ordenamiento, otras disposiciones jurídicas que resulten de aplicación y sus superiores jerárquicos les impongan. Para el adecuado desarrollo de sus funciones el personal de referencia deberá tener un conocimiento mínimo de los mecanismos alternativos, para lo cual serán adiestrados por los propios funcionarios del Instituto. En cualquier caso, el personal administrativo tiene el deber de confidencialidad respecto a todo lo visto, escuchado o sabido con relación a los asuntos que se ventilen en el Instituto.

**TÍTULO II
DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS**

**Capítulo I
De las reglas generales del procedimiento**

Artículo 25.- De la regulación de los mecanismos alternativos.

Los procedimientos de mecanismos alternativos de solución de controversias se regirán en términos de la ley y el presente reglamento, debiendo observarse en todo momento los intereses de las personas que guarden relación con la controversia que, por ende, pudieran resultar afectadas por los resultados del convenio final.

Artículo 26.- De la solicitud de servicio.

Los mecanismos alternativos se podrán pedir por escrito o de manera personal ante el Instituto, centros de mecanismos alternativos y facilitadores certificados por el Instituto.

Tratándose de personas físicas la solicitud se hará personalmente, mediante representación legal o mandamiento debidamente instrumentado de conformidad con la ley; y, en el caso de personas morales, por conducto de su representante o apoderado legal.

Artículo 27.- De la orientación del servicio.

Las personas que acudan a requerir los servicios del Instituto, de los centros de mecanismos alternativos o facilitadores, serán atendidas por un facilitador quien les orientará en forma sencilla y de manera verbal sobre la naturaleza y finalidades de los mecanismos alternativos; así mismo, podrá sugerir el mecanismo que estime más conveniente para la atención del conflicto cuya solución pretendan.

Una vez elegido por las partes el método que corresponda, el mismo facilitador procederá a iniciar la atención del conflicto respectivo.

Artículo 28.- Del cambio del mecanismo.

A excepción del arbitraje, la elección de un mecanismo alternativo para la atención de un conflicto no es obstáculo para que, una vez iniciado el procedimiento, las partes decidan abordar el conflicto respectivo a través de un mecanismo alternativo distinto, aún y cuando el proceso no hubiere concluido, siempre que las partes estén de acuerdo en esta circunstancia, bien sea por iniciativa propia o por sugerencia del facilitador, dejándose constancia de este hecho en el expediente respectivo, debiéndose abrir uno nuevo.

Una vez realizada la solicitud el Instituto, el centro de mecanismos alternativos o facilitador, abrirá y registrará un expediente del caso, el cual contendrá como mínimo el nombre y datos generales de las partes que intervienen, la materia de que se trate y el mecanismo alternativo a aplicar, así como constancia de las invitaciones formuladas para la implementación del mecanismo, acuerdo de aceptación del mecanismo de las partes y del facilitador, de que acceden a participar voluntariamente en el mecanismo alternativo y su compromiso de ajustarse a las reglas que lo rigen o, en su caso, declaración o constancia de improcedencia, acta de conclusión y el convenio al que hubieren arribado las partes.

Artículo 29.- De las notificaciones.

Para efectos de dar a conocer a la parte invitada que ha sido convocada a participar en un proceso de mecanismo alternativo, se notificará personalmente con una invitación por escrito firmada por el director del instituto o por el coordinador que este autorice, titular del centro de mecanismo alternativo acreditado o facilitador responsable, con una copia para el expediente respectivo; si no se encuentra a la persona invitada, después de que el notificador o la persona que diligencie la invitación se cerciore, con el dicho de dos vecinos, que la persona de que se trata ciertamente vive en el lugar designado, se dejará la invitación a los parientes, empleados domésticos o cualquier otra persona capaz que se encuentre en el domicilio en el que se practique la notificación, de lo que dejará constancia en el anverso de la copia de la invitación para el expediente. De no encontrarse persona alguna a quien entregar la invitación referida, se dejará la invitación en buzón u otro lugar visible del inmueble respectivo. En caso de que la parte invitada no asista en la fecha programada, se procederá en los términos del párrafo siguiente.

Cuando la relativa dificultad para notificar o llevar a cabo la invitación a una o más personas o cuando se trate de la segunda o posteriores invitaciones, cambios de cita o avisos de fecha para sesión conjunta, la notificación podrá practicarse por mensajería privada, correo electrónico, teléfono o a través de cualquier otro medio que se estime pertinente a criterio del director del instituto o por el coordinador que este autorice, titular del centro de mecanismo alternativo acreditado o facilitador responsable, siempre que pueda hacerse saber a las personas relacionadas de manera fehaciente y confidencial la notificación respectiva, dejando constancia de ello dentro del expediente.

Podrá dejar de invitarse a una o más personas determinadas cuando estas hubieren hecho caso omiso a cuando menos tres requerimientos previos de asistencia al Instituto, centro de mecanismo alternativo y facilitador en los términos descritos.

Artículo 30.- De las sesiones de los mecanismos alternativos.

Las sesiones de los mecanismos alternativos estarán regidas bajo el principio de flexibilidad, y estas se llevarán a cabo con la presencia de las partes y, en su caso, de auxiliares y expertos, a petición de las mismas, previa autorización del facilitador.

Artículo 31.- Del idioma y traducción.

El idioma oficial para el desarrollo y conducción de los mecanismos alternativos será el español; el Instituto, los centros de mecanismos alternativos y facilitadores podrán, cuando participen integrantes de grupos étnicos o extranjeros, que no hablen el idioma español, auxiliarse de traductor, lo cual se hará constar en el acuerdo inicial y el traductor designado, en su caso, deberá cumplir su cargo y firmar el pacto de confidencialidad, a fin de preservar y garantizar los derechos de las partes.

Tratándose de procedimientos llevados a cabo ante centros de mecanismos alternativos y facilitadores privados, las partes o parte interesada cubrirán los honorarios y costos originados para efectos de la traducción.

Cuando se requiera que el convenio se asiente además del idioma oficial en algún otro idioma o dialecto, se podrá hacer, para lo cual se dividirá la hoja de arriba hacia abajo por medio de una línea vertical en dos partes iguales, escribiéndose primero el idioma oficial que es el español y enseguida el dialecto o idioma extranjero, para lo cual se deberá emplear traductor oficial, de los acreditados ante el Poder Judicial y no habiendo en el lugar, serán los que se encuentren acreditados ante otras dependencias o instituciones, respecto del cual las partes o parte interesada cubrirá sus honorarios y costos.

En caso de tratarse de personas con discapacidad, el facilitador podrá auxiliarse del traductor correspondiente, aplicándose las reglas y procedimientos señalados en el presente artículo.

**Capítulo II
Del procedimiento de la mediación**

Artículo 32.- Base general. Principios de la mediación.

Las partes que intervienen en un proceso de mediación deberán observar los siguientes principios, lo que para efectos de esta disposición incluye no solo a las personas involucradas en un conflicto, sino a todas aquellas vinculadas al Instituto en la actividad que a cada quien corresponda realizar:

I.- Voluntariedad.- Es la capacidad de los mediados libre de presión alguna para acudir, permanecer o retirarse del proceso de mediación; aportar la información que consideren pertinente; así como decidir si llegan o no a un acuerdo, construido por ellos mismos.

Los mediados tendrán la libertad de continuar o no en el proceso de mediación cuando exista una cláusula compromisoria en la que se hayan obligado a pasar por mediación antes de acudir a una instancia jurisdiccional.

II.- Confidencialidad.- El mediador debe mantener en sigilo la información expuesta en el proceso de mediación, haciéndose extensiva a toda aquella persona que en virtud de su trabajo se encuentre vinculada al Instituto en uno o más procesos en particular. El mediador, en términos de la ley, deberá informar a los mediados sobre la importancia y alcances de la confidencialidad. Este principio implica además que las sesiones de mediación se celebrarán en privado.

El mediador podrá dejar de observar el presente principio cuando dentro del proceso, observare que se esté cometiendo o sea inminente la consumación de un delito, por el cual peligre la integridad física o la vida de una persona, en cuyo caso, deberá comunicar tal situación al Ministerio Público o autoridad competente para los efectos conducentes; asimismo cuando el Instituto solicite información que estime pertinente por motivo de una queja o procedimiento de responsabilidad administrativa instaurado ante él;

III.- Neutralidad.- Es la obligación del mediador para abstenerse de emitir juicios u opiniones que puedan influir en las conclusiones a que puedan arribar los mediados, con excepción de aquellos casos en los que el mediador advierta la existencia de posibles hechos delictivos o de violencia doméstica, en cuyo caso, deberá dar por terminada la mediación sin hacer pronunciamiento alguno.

IV.- Imparcialidad.- El mediador actuará libre de favoritismos, prejuicios o rituales, tratando a los mediados con absoluta objetividad, sin hacer diferencia alguna.

V.- Equidad.- Es la obligación de vigilar por el mediador que los mediados entienden claramente los contenidos y alcances del acuerdo al que hubieren arribado, y de verificar que no sea contrario a derecho o producto de información falsa, de una negociación de mala fe o de imposible cumplimiento.

VI.- Flexibilidad.- Es la facultad del mediador y los mediados para convenir la forma en que se desarrollará el procedimiento, pudiendo obviar una o más etapas del proceso de mediación.

VII.- Honestidad.- Es obligación del mediador excusarse de participar en una mediación por falta de aptitudes suficientes en una materia sujeta a su conocimiento, o cuando se ubique en alguno de los supuestos que prevé el capítulo de impedimentos y excusas del *Código de Procedimientos Civiles del Estado*.

VIII.- Oralidad.- La cual consiste en que los procedimientos de los mecanismos alternativos para la solución de controversias se realizarán de manera oral y confidencial, por lo que no deberá dejarse constancia ni registro alguno de los comentarios y opiniones realizados por los intervinientes ni por los facilitadores; con excepción de las invitaciones efectuadas a los intervinientes, el acuerdo de aceptación del mecanismo alternativo que deberá contener el acuerdo de confidencialidad y, en su caso, el convenio que ponga fin a la controversia total o parcialmente, así como la declaración de improcedencia o conclusión del mecanismo alternativo.

IX.- Consentimiento Informado.- Que consiste en la comprensión de los intervinientes sobre los mecanismos alternativos para la solución de controversias, las características de cada uno de los procedimientos, su alcance y consecuencias jurídicas.

X.- Transparencia.- Los documentos escritos y/o electrónicos derivados de las actuaciones del Instituto, centros de mecanismos alternativos y/o facilitadores, una vez ratificados, sancionados y registrados por el Instituto tendrán carácter de documentos públicos, en los términos y con las limitantes que dispone la *Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León* y su reglamento.

Artículo 33.- Del inicio de la mediación.

La mediación podrá iniciar:

- I.- Por derivación de una autoridad judicial o administrativa;
- II.- A petición de las partes en conflicto, de común acuerdo;
- III.- A instancia de una de las partes, y una vez que se obtenga la aceptación de la otra parte, y;
- IV.- A petición de un tercero ajeno a la controversia, sea persona física o moral, y una vez que las partes implicadas hubieren manifestado su aceptación.

Artículo 34.- Etapas de la mediación.

Sin contravenir el principio de flexibilidad establecido en el artículo 32, fracción VI, de este reglamento, en todo procedimiento de mediación se buscará el desarrollo de una etapa de introducción o premediación y otra de sesión conjunta, conclusión de la mediación y acuerdo. En las etapas del proceso, los facilitadores deberán conducirse de manera asertiva procurando llevar el diálogo hacia términos donde los mediados enfoquen sus expresiones en forma respetuosa y clara.

Las partes podrán asistir por sí solos a las sesiones de mediación, o hacerse acompañar por un licenciado en derecho u otra persona de su confianza, quienes podrán intervenir en el procedimiento cuando lo soliciten y siempre que lo hagan con el respeto debido y con el consentimiento de los intervinientes y del facilitador.

Artículo 35.- Etapa introductoria.

La mediación iniciará con una etapa de introducción o premediación en la cual el facilitador, evaluará la petición de incorporación de un caso concreto y determinará, en su caso, con el auxilio del director del instituto, de los coordinadores o del titular del centro de mecanismo alternativo, si el asunto es susceptible de ser mediado conforme a las disposiciones de la ley, debiendo además verificar que el ingreso a mediación no ponga en riesgo derechos emanados de procesos judiciales o administrativos seguidos en forma de juicio, formalmente instaurados por uno o más de los posibles mediados.

Si resultare que la solicitud de servicio no es susceptible de someterse a mediación, se emitirá por el director del instituto, titular del centro de mecanismo alternativo o facilitador la constancia de declaración de improcedencia a que hace alusión la ley, y conclusión del mecanismo alternativo.

En los términos de las disposiciones de la referida ley, el facilitador entrevistará a la parte solicitante y a la parte invitada, por separado, con la finalidad de recabar la información necesaria sobre la controversia planteada y explicar a las partes la naturaleza y etapas del proceso de mediación; en caso de que se acepte la mediación por los intervinientes involucrados, se firmará un acuerdo de aceptación del mecanismo alternativo incluyendo en él, el acuerdo de confidencialidad, y se programará una sesión conjunta que podrá llevar a cabo el mismo facilitador que realizó las entrevistas iniciales u otro diverso, según lo permita la carga de trabajo, y cuya fecha de inicio no excederá de diez días hábiles siguientes a la entrevista con la parte invitada que hubiere aceptado el proceso de mediación.

Artículo 36.- Etapa de sesión conjunta, conclusión de la mediación y acuerdo.

En la segunda etapa, o de sesión conjunta, conclusión de la mediación y acuerdo, el facilitador permitirá que los mediados inicien un diálogo a través de la exposición de sus puntos de vista con relación a la controversia, mediante el empleo de las técnicas propias de la mediación, como la realización de preguntas y la reformulación en términos neutrales, que buscan ubicar a las partes en sus intereses y necesidades individuales y comunes, alejándolas de posiciones que dificultan la resolución del conflicto. Desde esta etapa, el proceso podrá llevarse por los facilitadores en co-mediación.

El facilitador deberá conducir a las partes a la búsqueda de pautas de solución factibles para el caso concreto y que puedan en un momento dado establecerse en un acuerdo. Esta etapa podrá desarrollarse en una o más sesiones, a criterio del facilitador o a voluntad de las partes, según lo requiera el caso concreto.

Durante esta etapa los mediados podrán solicitar, a su costa, la intervención de terceras personas ajenas al conflicto, distintas del facilitador, para efecto de que puedan asistirles en cuestiones de una ciencia, técnica, arte u oficio relacionadas con la materia objeto de la mediación, sin que dicha intervención pueda surtir más efectos que la emisión de una opinión experta que pueda facilitar la búsqueda de una posible solución a la controversia.

Artículo 37.- Sesiones privadas.

Durante el proceso de mediación, una vez que se ha iniciado la sesión conjunta, los facilitadores pueden requerir de información adicional, o de esclarecer algún punto ya tratado, para obtener una mejor comprensión de la controversia; en este caso, o si alguno de los mediados lo solicita, se pueden llevar a cabo reuniones por separado, o sesiones privadas, entre el facilitador y cada uno de los mediados, pudiendo darse a conocer o no en la sesión conjunta la información vertida según lo autoricen los mediados.

Artículo 38.- De la conclusión de la mediación y acuerdo.

Si los mediados encontraron una solución mutuamente satisfactoria a la controversia, el facilitador redactará el acuerdo obtenido por escrito en un documento en el cual se harán constar, de manera clara y concisa, los puntos establecidos en el artículo 26 de la ley. El acuerdo correspondiente se firmará por tantos números de originales como intervinientes hayan participado haciendo entrega de un ejemplar a cada uno de ellos, y uno más para el expediente del Instituto, del facilitador privado o del centro de mecanismos alternativos, según sea el caso; hecho lo anterior, dará por cerrado el proceso de mediación respectivo.

El contenido del acuerdo podrá ser ratificado ante el director del Instituto. En caso de que las partes hayan optado llevar a cabo la ratificación de su convenio y este derive de un proceso celebrado ante un centro de mecanismos alternativos o facilitador privado, se deberá presentar un original ante el Instituto para efecto de iniciar el proceso de sanción y registro del mismo, con el fin de elevarlo a la categoría de cosa juzgada o sentencia ejecutoriada.

Si no hubiera acuerdo sobre el objeto total o parcial de la mediación, y si uno o más de los mediados lo solicitan, se deberá extender por el facilitador correspondiente una declaración de conclusión del mecanismo alternativo en la cual únicamente se hará constar que la mediación ha sido intentada y que no se arribó a acuerdo, sin emitir pronunciamiento alguno respecto al fondo

del asunto ni de la actuación de las partes durante el procedimiento. Dicha acta será rubricada por el facilitador.

Capítulo III Del procedimiento de conciliación

Artículo 39.- Base general.

Los principios, supuestos de inicio, reglas de notificación y etapas que en este reglamento se establecen en los artículos 27 al 38 para el procedimiento de mediación, se entenderán hechos para el desarrollo del mecanismo alternativo de la conciliación, con la excepción y distinciones que enseguida se establecen:

I.- Excepción al principio de neutralidad.- Toda vez que, de conformidad con la ley, en el procedimiento de conciliación el facilitador en funciones de conciliador tiene la facultad de emitir recomendaciones y sugerencias que ayuden a las partes a lograr una solución que ponga fin, total o parcialmente, a la controversia.

II.- Distinción en el desarrollo de la sesión conjunta.- En relación directa con la anterior excepción, el conciliador deberá conducir a las partes a la búsqueda de pautas de solución factibles para el caso concreto y que puedan en un momento dado establecerse en un acuerdo, pudiendo para ello proponer alternativas que considere viables para tal efecto, siendo decisión de las partes el adoptarlas o no.

III.- Distinción de nomenclatura.- Las menciones que en los artículos referidos se hacen respecto a los mediadores se entenderán para conciliadores; en lugar de mediados deberá emplearse el término de conciliantes.

Capítulo IV Del procedimiento de arbitraje

Artículo 40.- Base general.

El Instituto promoverá el empleo del arbitraje como mecanismo alternativo para la solución de controversias civiles y mercantiles. Para ello, en los términos de la ley orgánica y del presente reglamento, además de instruir y brindar capacitación en las técnicas del arbitraje, el Instituto contará con un padrón o lista de árbitros certificados por este mismo.

Artículo 41.- Régimen legal.

Cuando las partes hubieren acordado verbalmente o por escrito, mediante cláusula compromisoria o instrumento similar, someter la decisión de una controversia al arbitraje, y hubieren nombrado uno o más árbitros del padrón de facilitadores autorizados para el ejercicio del arbitraje en Nuevo León, podrán desahogar el arbitraje, de conformidad con las leyes de la materia o

por reglas arbitrales diversas, siempre que exista el consentimiento expreso de aquellas, sin perjuicio de las modificaciones que pudieran acordar por escrito antes del inicio del arbitraje.

Artículo 42.- Forma de dirimir los asuntos.

El árbitro o tribunal arbitral decidirá la cuestión sometida a su consideración emitiendo el laudo correspondiente con sujeción a derecho, en equidad o conforme a normas y principios técnicos, de acuerdo con lo establecido en las leyes de la materia o en el convenio arbitral. En caso que las partes no hayan pactado al respecto, se resolverá conforme al *Código de Procedimientos Civiles del Estado*.

**TÍTULO TERCERO
DE LA CERTIFICACIÓN DE FACILITADORES Y DE ACREDITACIÓN DE
CENTROS DE MECANISMOS ALTERNATIVOS**

**Capítulo I
De las disposiciones generales del proceso de certificación y
acreditación**

Artículo 43.- Base general.

La capacitación y profesionalización que imparte el Instituto, y centros de mecanismos alternativos se sujetará a las disposiciones comprendidas en la ley y el presente reglamento.

Artículo 44.- Condiciones para la certificación.

Toda persona que, en los términos de la ley, aspire a obtener la certificación como facilitador o la acreditación de un centro de mecanismos alternativos, deberá acreditar fehacientemente ante el Instituto todos y cada uno de los requisitos señalados en la ley, en el presente reglamento y demás disposiciones que resulten de aplicación.

Una misma persona física podrá solicitar ante el Instituto certificación o certificación especializada como facilitador; para el caso de la acreditación de un centro de mecanismos alternativos deberá hacerse por las personas físicas o morales, por conducto de sus representantes.

Cuando la solicitud no cumpla con alguno de los requisitos y documentación previstos en la ley y el presente reglamento, el Instituto hará constar tal circunstancia emitiendo acuerdo a efecto de que subsane, corrija o complemente la información en un plazo máximo de tres días hábiles; hecho lo cual se emitirá acuerdo de procedencia, y en caso contrario, denegará su trámite.

Artículo 45.- Derecho de verificación.

El Instituto, en el acuerdo de procedencia podrá reservarse el derecho de verificar la autenticidad de cualquier documento o información presentados

por los solicitantes para cumplir con uno o más de los requisitos para una certificación o acreditación.

Artículo 46.- Denegación de la certificación.

El Instituto podrá denegar la certificación y certificación especializada que se solicite haciendo constar tal circunstancia por escrito, fundando y motivando las razones para ello. Contra la decisión que deniegue una certificación no procederá recurso alguno.

La persona a quien se hubiere denegado una certificación podrá volver a solicitarla en un lapso de tres meses contados a partir de la fecha de la denegación de certificación.

Artículo 47.- Del registro de facilitadores y de centros.

Para efecto de mantener un control respecto de las personas dedicadas a brindar servicios de mecanismos alternativos, el Instituto establecerá un padrón de facilitadores certificados en mecanismos alternativos y un padrón de centros de mecanismos alternativos acreditados, en los cuales deberán registrarse, respectivamente, todas aquellas personas físicas dedicadas al ejercicio de esta actividad, así como las jurídicas que se constituyan para tal efecto.

Artículo 48.- Del padrón de facilitadores.

En el padrón de facilitadores certificados en mecanismos alternativos se inscribirán los datos de las personas debidamente certificadas por el Instituto, en los términos de este reglamento, consistentes en nombre; domicilio particular; edad; formación profesional; número de cédula profesional; nombre de la institución en la que se formó como mediador o árbitro, y número de horas de la capacitación respectiva; la institución o programa de mediación en la cual prestará sus servicios; y observaciones generales.

Artículo 49.- Padrón de centros de mecanismos alternativos.

En el padrón de centros de mecanismos alternativos se inscribirá su domicilio, datos de contacto, naturaleza de los servicios que prestan, documento que acredite su constitución o inicio de operaciones; nombre del titular o responsable del mismo, quien deberá estar certificado por el Instituto en los términos de este Reglamento y, observaciones generales.

Capítulo II

De la certificación y certificación especializada de facilitadores

Apartado A

De la certificación de mediadores

Artículo 50.- Base general.

El Instituto certificará como facilitador para el ejercicio de la mediación en Nuevo León, a aquellas personas que hubieren cumplido a satisfacción los

requisitos contenidos en el artículo 34 de la ley en relación con los requerimientos que en este reglamento se instauran, así como en los criterios de formación y capacitación que se establezcan, en su caso, en las convocatorias que expida el Instituto en coordinación con el comité de certificación.

A fin de acreditar los requisitos señalados en el artículo referido, se deberá:

I.- Presentar cédula profesional para acreditar que se cuenta con el grado de Licenciatura o acreditar que ha concluido un grado superior de maestría o doctorado con validez oficial;

II.- Presentar diploma o constancias respectivas expedidas por alguna institución educativa o centros de mecanismos alternativos que cuenten previamente con documento de aprobación por el Instituto de que sus programas de capacitación y formación cumplen lo previsto en el artículo 35 de la ley; así como aprobar, en primer lugar, una evaluación teórica con un mínimo de 80 ochenta puntos de una escala de 100 cien puntos y, posteriormente, una evaluación práctica con un mínimo de 80 ochenta puntos de una escala de 100 cien puntos, y;

III.- Exhibir carta de no antecedentes penales, por el cual se acredita que se encuentra en pleno ejercicio de sus derechos civiles y que no ha sido condenado por delito doloso en sentencia que haya causado ejecutoria, expedida por la autoridad competente en el Estado.

Tratándose de lo previsto en la fracción III del artículo 34 de la ley, los miembros de instituciones de procuración de justicia presentarán nombramiento vigente al momento de su solicitud expedido por la institución correspondiente.

El facilitador certificado en los términos del párrafo que antecede, lo estará también para el ejercicio del mecanismo alternativo de conciliación.

Artículo 51.- De los programas de capacitación.

Para efectos de que pueda cumplirse con el requisito a que hace alusión el artículo 35 de la ley, los programas de capacitación se regularán de conformidad con los criterios de formación y de capacitación de mecanismos alternativos que expida la dirección del Instituto.

Las instituciones educativas o centros de mecanismos alternativos que brinden capacitación en la materia, deberán solicitar por escrito ante el Instituto constancia de aprobación de que su programa de capacitación o plan de estudios se encuentra de conformidad con los criterios de formación y capacitación expedidos por el Instituto en colaboración del comité de certificación; para tal efecto, dicha solicitud deberá ser acompañada con el programa de capacitación o plan de estudios a aprobar.

Artículo 52.- Área práctica.

Por cada hora de teoría corresponde una hora de práctica con la que se complementa el desarrollo de habilidades para la mediación. El área práctica debe realizarse, dependiendo del sustrato teórico, a través ejercicios escritos, discusión de casos, juego de roles y demostración de casos. La capacitación teórico-práctica a que se refiere este capítulo será de cuando menos setenta y dos horas.

Artículo 53.- De la certificación especializada.

El Instituto expedirá la certificación especializada como facilitador para el ejercicio de la mediación en Nuevo León, a aquellas personas que hubieren cumplido a satisfacción los requisitos contenidos en el artículo 34 de la *Ley de Mecanismos Alternativos*, así como acreditar el cumplimiento los siguientes requerimientos:

I.- Contar previamente con la certificación prevista en el artículo 50 de este reglamento y que se encuentre vigente al momento de presentar su solicitud.

II.- Contar con cédula profesional en licenciatura en derecho o su equivalente.

III.- Aprobar, en primer lugar, evaluación teórica con un mínimo de ochenta puntos de una escala de cien puntos y, posteriormente, evaluación práctica con un mínimo de ochenta puntos de una escala de cien puntos.

Las personas que no cuenten con la formación prevista en la fracción II de este artículo, deberán presentar al momento de su solicitud constancias o diploma expedidos por alguna institución educativa o centros de mecanismos alternativos mediante los cuales se acredite haber tomado cursos con una duración de ciento veinte horas, en materias o áreas de derecho aplicados en los procesos de mediación y conciliación, de conformidad con los criterios de formación y capacitación que expida el Instituto.

Las instituciones educativas o centros de mecanismos alternativos que brinden la capacitación o formación referida en el presente artículo, deberán solicitar por escrito ante el Instituto constancia de aprobación de que su programa de capacitación o plan de estudios se encuentra de conformidad con los criterios de formación y capacitación expedidos por el Instituto; para tal efecto, dicha solicitud deberá ser acompañada con el programa de capacitación o plan de estudios a aprobar.

La persona interesada en obtener la certificación especializada descrita, deberá presentar solicitud por escrito ante el Instituto dirigida al director del mismo, llenar los formularios correspondientes que para tal efecto hayan sido aprobados y presentar la documentación que se requiera. Las evaluaciones a que alude la fracción III del presente artículo serán elaboradas y

practicadas por el Instituto conforme a los criterios de formación y capacitación expedidos por el mismo.

El facilitador certificado especializado en los términos del párrafo que antecede, lo estará también para el ejercicio del mecanismo alternativo de conciliación.

Artículo 54.- Del refrendo de la certificación.

Los facilitadores que deseen refrendar su certificación y/o certificación especializada deberán acreditar que durante el periodo de tres años han tomado treinta horas de cursos de capacitación o actualización en la materia, impartido capacitación o haber realizado publicaciones sobre mecanismos alternativos; así como el haber brindado al Instituto treinta horas de servicio social, el cual podrá consistir en llevar a cabo acciones de capacitación o de proporcionar servicios de mecanismos alternativos de manera gratuita, previa determinación del Instituto, teniendo la obligación el facilitador de informar al Instituto el seguimiento y atención hasta la conclusión de cada caso atendido o capacitación brindada.

Apartado B
De la certificación de árbitros

Artículo 55.- Base general.

La Dirección del Instituto certificará como facilitador autorizado para el ejercicio del arbitraje en Nuevo León a aquellas personas que hubieren cumplido a satisfacción los requisitos contenidos en el artículo 34 de la ley en relación con los requerimientos que en este reglamento se disponen.

Artículo 56.- De los programas de capacitación.

Al igual que la certificación de mediador, el aspirante a obtener la de árbitro con base en el citado artículo 34 de la ley, deberá acreditar, que cumple con los criterios de formación y capacitación establecidos por el Instituto en colaboración del comité de certificación.

Artículo 57.- Área práctica.

Por cada hora de teoría corresponde una hora de práctica con la que se complementa el desarrollo de habilidades para el arbitraje. El área práctica debe realizarse, dependiendo del sustrato teórico, a través de ejercicios escritos, discusión de casos y demostración mediante la resolución de casos. La capacitación teórico-práctica a que se refiere este capítulo, será de cuando menos setenta y dos horas.

Artículo 58.- De las evaluaciones.

Para efectos de que los aspirantes a la certificación como árbitro puedan cumplir con el requisito a que hace alusión el citado artículo 34, fracción II de la *Ley de Mecanismos Alternativos*, se deberá aprobar, en primer lugar, una evaluación teórica con un mínimo de ochenta puntos de una escala de cien

puntos y, posteriormente, evaluación práctica con un mínimo de ochenta puntos de una escala de cien puntos, aplicado por el Instituto.

Capítulo III

De la acreditación de centros de mecanismos alternativos para la solución de controversias

Artículo 59.- Del deber de acreditación.

De conformidad con el artículo 39 de la *Ley de Mecanismos Alternativos*, es obligación de todo aquel que aspire a conformar un centro de mecanismos alternativos el contar con la debida acreditación otorgada por el Instituto en los términos del presente reglamento, por lo cual, deberá acreditar ante el mismo que cumplen con todos y cada uno de los requisitos que la ley establece.

Artículo 60.- Del proceso de inspección para la acreditación.

El Instituto una vez recibida la solicitud y requisitos establecidos en la ley para la acreditación del centro de mecanismos alternativos, llevará a cabo la inspección de las instalaciones correspondientes, las cuales tendrán como mínimo:

I.- Cuando menos una sala en la que se atiendan las mediaciones; dicha sala deberá estar provista de una mesa redonda, sillas iguales y suficientes para atender a las partes que participen en las sesiones, garantizando la privacidad y confidencialidad de las partes;

II.- El equipo necesario para exponer con claridad las necesidades e intereses de las partes, y;

III.- Una sala de espera y servicios sanitarios, mismos que estarán separados de las demás áreas, debidamente señalados con letrero.

En la inspección para la acreditación del centro de mecanismos alternativos, el Instituto estará acompañado del área de informática y obras del Poder Judicial a fin de verificar los requerimientos técnicos y operativos para su funcionamiento.

Artículo 61.- De la integración, reglamento interno y código de ética.

Por lo que hace a la obligación para los centros de mecanismos alternativos estos deberán contar con un mínimo de dos facilitadores certificados, reglamento interno y código de ética, el cual estará fundado en las disposiciones y principios de este reglamento, la ley y demás ordenamientos que se establezcan, siendo menester observar ante todo los siguientes lineamientos:

I.- Respetar la capacidad de autodeterminación;

- II.- Deber de imparcialidad;
- III.- Evitar el conflicto de intereses o deber de excusa;
- IV.- Reconocer habilidades y limitaciones;
- V.- Respetar la confidencialidad;
- VI.- Ofrecer servicios de calidad; y
- VII.- En su caso, hacer una publicidad veraz, sin exagerar resultados.

Artículo 62.- Del refrendo de la acreditación.

Para la obtención del refrendo de la acreditación, por parte de los centros de mecanismos alternativos, estos se encuentran obligados a:

- I.- Verificar que las personas que prestan servicios de mecanismos alternativos dentro de su organización, cumplan con los requisitos y obligaciones que establece la ley;
- II.- Rendir los informes que se les requieran. En todos los casos, deberá respetarse la confidencialidad de los participantes y los pormenores de cada caso atendido; y,
- III.- Las demás que se deriven de la ley.

Artículo 63.- De la temporalidad para la solicitud de refrendo.

Que todo centro de mecanismos alternativos que hubiere obtenido su acreditación en los términos de la ley y el presente reglamento, deberá tramitar su refrendo con al menos sesenta días naturales de anticipación al vencimiento de la acreditación.

Artículo 64.- De los requisitos que se deben acompañar a la solicitud de refrendo.

El titular o persona que con base en la ley, estatutos o acta constitutiva ejerza la representatividad del centro de mecanismos alternativos acreditado deberá presentar escrito ante el Instituto, solicitando que se inicie con el proceso de refrendo respectivo.

Al escrito de referencia se deben acompañar, los siguientes documentos:

- I.- Documento con el que el solicitante acredite fehacientemente su personalidad;
 - II.- Documento que contenga las actividades realizadas por el centro de mecanismos alternativos, durante los años de vigencia de la acreditación.
-

Este debe acompañarse cuando menos de la siguiente información:

- a) solicitudes de servicios de mecanismos alternativos recibidas.
- b) procesos de mecanismos alternativos instaurados.
- c) convenios obtenidos.
- d) incidencia por materia.
- e) quejas recibidas o resueltas en contra del personal del centro de mecanismos alternativos y;
- f) capacitación de los facilitadores.

III. Encuestas de satisfacción de usuarios, acompañadas de la metodología utilizada para la obtención de resultados, y;

IV. Listado de facilitadores que actualmente prestan los servicios de mecanismos alternativos, así como, en su caso, informe sobre altas y bajas de facilitadores de que se trate.

Artículo 65.- Dictado de la resolución que admite o niegue el trámite de refrendo.

Recibida la solicitud y una vez cumplidos los requisitos establecidos por el artículo 64 del presente reglamento, el Instituto mediante acuerdo admitirá o denegará el inicio del proceso de refrendo. En el acuerdo de admisión se precisarán:

- I.- Días, horas y lugar en que se practicarán las inspecciones para verificar las formas, espacios y áreas de trabajo, a efecto de comprobar si cumplen con las obligaciones que establece la ley y su reglamento, o alguna otra normativa;
- II.- Los nombres de las personas que este designe que practicarán en las inspecciones de manera conjunta o separada, y;
- III.- Las demás que se consideren pertinentes.

De faltar algún requisito, se podrá emitir constancia de prevención para que en término no mayor a tres días hábiles se aclare o corrija alguna parte del escrito o, en su caso, se exhiba algún documento, informe o dato que tenga relevancia.

Artículo 66.- De las inspecciones.

Para el correcto desenvolvimiento de las inspecciones, el titular del centro de mecanismos alternativos acreditado asignará un espacio físico al personal del Instituto.

De toda inspección se levantará acta circunstanciada que contendrá:

I.- El nombre del titular del centro de mecanismos alternativos acreditado, así como la fecha de su nombramiento;

II.- El periodo de tiempo que comprende la inspección;

III.- Del personal se solicitará:

- a) Lista de asistencia.
- b) Quejas.
- c) Capacitación de los facilitadores.

IV. De los archivos del centro de mecanismos alternativos acreditado se verificará:

- a) Si los registros de solicitudes de servicios de mecanismos alternativos coinciden con los acompañados e informados a su escrito de solicitud de refrendo;
- b) Si los registros de proceso de mecanismos alternativos coinciden con los acompañados e informados a su escrito de solicitud de refrendo;
- c) Si los registros de convenidos obtenidos coinciden con los acompañados e informados en su escrito de solicitud de refrendo, y;
- d) Si los registros de incidencias coinciden con los acompañados e informados a su escrito de solicitud de refrendo.

Las personas que efectúen el proceso de inspección podrán revisar los expedientes o documentos que estimen convenientes.

Finalizada la inspección, previo el cierre del acta, se permitirá que el titular del centro de mecanismos alternativos se imponga del contenido de este. En la inteligencia que puede hacer cuanta manifestación considere oportuna.

Artículo 67.- De la expedición o negativa de refrendo.

Hecha la vista, el Instituto emitirá dictamen a través del cual fundará el acuerdo de refrendo o, en su caso, la negativa de este.

De autorizarse el refrendo, este será expedido en un término no mayor a sesenta días naturales contados a partir de la fecha de la visita de inspección realizada por el Instituto.

Artículo 68.- Del subsanamiento de inconsistencias.

En caso de que en el dictamen se niegue el mismo, se otorgará un plazo de 90 noventa días contados a partir de que se notifique oficialmente la decisión, para que se subsanen las inconsistencias que hubieren fundado dicha negativa.

Artículo 69.- Publicación de refrendo.

El refrendo o su negativa deberán publicarse en el *Boletín Judicial* e inscribirse en el padrón de centros de mecanismos alternativos.

Artículo 70.- De las visitas de inspección extraordinarias.

El Instituto podrá llevar a cabo visitas de inspección extraordinaria al centro de mecanismos alternativos, las cuales tendrán por objeto verificar los expedientes, libros de control y registros utilizados por los mismos, a fin de vigilar el estricto cumplimiento de lo previsto en la ley y en el presente reglamento.

Para tal efecto, dicha visita deberá acompañarse del acuerdo emitido por el Instituto.

Si derivado de la visita de inspección extraordinaria el Instituto detectare irregularidades en la aplicación de los procedimientos de mecanismos alternativos o el incumplimiento de lo previsto por la ley y el presente reglamento, podrá establecer las sanciones previstas en el artículo 53 de la ley.

TÍTULO CUARTO DEL REGISTRO Y SANCIÓN DEL CONVENIO

Capítulo Único Del proceso de registro

Artículo 71.- Registro del convenio.

El Instituto llevará a cabo, previa solicitud del facilitador privado, el registro correspondiente del convenio producto de mecanismo alternativo.

Para tal efecto, el convenio presentado ante el Instituto deberá cumplir las formalidades previstas en los artículos 4 y 26 de la ley.

Artículo 72.- Procedimiento de registro.

Recibida la solicitud y convenio, el Instituto tendrá un plazo no mayor a diez días hábiles para llevar a cabo el análisis del mismo, a fin de verificar el cumplimiento de lo previsto en la ley, así como que dicho convenio no contrapona el interés público ni vulnera derechos fundamentales de las personas.

Cuando el convenio no cumpla con alguno de los supuestos referidos en el párrafo anterior, el Instituto hará constar tal circunstancia por escrito fundando y motivando las razones de ello al facilitador privado a efecto de que subsane, junto con las partes, las deficiencias en un plazo máximo de treinta días hábiles, para aclarar, corregir o completar.

El Instituto emitirá constancia de no registro tratándose de los casos en que el facilitador o las partes no subsanen las observaciones referidas por el Instituto en el plazo previsto.

Una vez analizada la procedencia del convenio o, en su caso, subsanadas sus deficiencias, el Instituto citará a las partes a efecto de que ratifiquen su contenido y alcance del mismo.

Ratificado por las partes y el facilitador certificado, el Instituto emitirá acuerdo por el cual se tiene por sancionado el convenio producto del mecanismo alternativo con efectos de cosa juzgada o sentencia ejecutoriada, procediendo a su registro correspondiente.

Tratándose de convenios obtenidos ante facilitadores que cuenten con certificación especializada, el Instituto citará a las partes y al facilitador a efecto de que ratifiquen su contenido y alcance del mismo, procediendo al registro correspondiente, emitiendo acuerdo de ello, previo cumplimiento a las obligaciones previstas en la ley y el presente reglamento.

Artículo 73.- Reconocimiento de los convenios.

Los convenios derivados de mecanismos alternativos que sean sancionados y registrados por el Instituto o reconocidos judicialmente, se sujetarán a las reglas que establecen el *Código de Procedimientos Civiles del Estado* con respecto a la prescripción de la acción para su ejecución; en caso de no ser sancionados y registrados por el Instituto o reconocidos judicialmente, se sujetarán a las disposiciones que establece el *Código Civil del Estado* para la prescripción de los derechos materia del convenio.

**TÍTULO QUINTO
DEL PROCESO DE QUEJA**

**Capítulo Único
Del Proceso de la Queja e Infracción**

Artículo 74.- Presentación y requisitos.

La presentación de la queja ante el Instituto se substanciará en términos de la ley, debiendo observar como mínimo los siguientes requisitos:

- I.- Nombre del solicitante y, en su caso, de su representante legal, acompañando documento que acredite dicha representación;
 - II.- Domicilio particular del solicitante, señalando código postal, número telefónico y correo electrónico; en su caso;
 - III.- Nombre y domicilio del facilitador o centro de mecanismo alternativo a quien se le imputa la infracción;
-

IV.- Descripción clara y breve, en orden cronológico, de cómo sucedieron los acontecimientos, señalando las fechas, horas, lugares, personas y servicios que dan lugar a la queja;

V.- La petición concreta o motivo de la infracción;

VI.- En su caso, los documentos originales o en copias, que sustenten la infracción o motivo de la queja y demás procedimientos supletorios que acrediten los hechos, debidamente relacionados.

VII.- Toda queja será firmada por el solicitante y, en caso de no saber firmar o no poder hacerlo, lo hará otra persona a su solicitud, poniendo en todo caso el solicitante o usuario su huella digital, haciéndose constar en la misma esta circunstancia.

VIII.- Identificación oficial con fotografía y firma del solicitante, presentando el original para efectos de cotejo.

Artículo 75.- Una vez que reciba la queja, el Instituto procederá a su registro y análisis, a efecto de verificar que contiene los elementos esenciales referidos en el artículo anterior; en caso contrario, el Instituto emitirá constancia señalando las omisiones por el solicitante con el fin de que este, en un plazo no mayor a tres días subsane la omisión de la información o documentación, corrija o aclare la misma; advirtiéndole que de no ser subsanada, corregida o aclarada en dicho término, la queja no será admitida.

Para evitar la dilación en el procedimiento, la comunicación podrá hacerse por cualquier medio disponible, dejando constancia de este hecho en el expediente respectivo.

Tratándose de facilitadores que dependan del Instituto se estará a lo dispuesto en la *Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León*.

Artículo 76.- Una vez analizada la procedencia de la queja o, en su caso, subsanadas sus deficiencias, el Instituto radicará y notificará al facilitador o centro de mecanismo alternativo señalado en la queja, a efecto de que en un plazo no mayor a diez días, manifieste las consideraciones pertinentes, exhibiendo las documentales que estime convenientes.

Transcurrido el término referido en el párrafo anterior y no obrando dentro del expediente de queja respuesta alguna por parte del facilitador o centro de mecanismo alternativo a quien se le imputare la infracción, el Instituto tendrá por ciertas las manifestaciones realizadas en el escrito inicial de queja e impondrá la sanciones previstas en la ley, atendiendo a la gravedad de la infracción cometida por el facilitador o centro de mecanismo alternativo, notificándole dicha situación a los mismos.

Artículo 77.- Integrado el expediente con el escrito de la queja, documentación o pruebas aportadas por el solicitante; y, en su caso, por las manifestaciones y documentales por parte del facilitador o centro de mecanismo alternativo, el Instituto de conformidad con la ley y el presente reglamento, procederá en un plazo no mayor a diez días hábiles a emitir acuerdo resolviendo los puntos de la queja, estableciendo, en su caso, la sanción correspondiente en términos de la ley.

Artículo 78.- Una vez determinada la infracción del facilitador o centro de mecanismos alternativos mediante acuerdo que resuelve los puntos de la queja, el Instituto llevará a cabo la anotación de la sanción correspondiente en el padrón de facilitadores o padrón de centros de mecanismos alternativos, según sea el caso, con independencia de la responsabilidades civiles, penales y administrativas a que haya lugar.

Tratándose de multas que tengan por origen el incumplimiento de las obligaciones y supuestos previstos en la ley, que hayan sido establecidos y determinados dentro del procedimiento de queja en contra de los facilitadores o centros de mecanismos alternativos, el Instituto dará vista de las mismas a la autoridad competente a efecto de llevar a cabo el cobro o ejecución pertinente.

TRANSITORIOS:

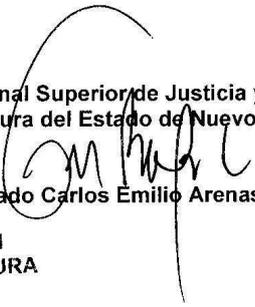
PRIMERO.- Vigencia. El presente Acuerdo General entrará en vigor a partir del día siguiente al de su publicación en el *Boletín Judicial del Estado*.

SEGUNDO.- Publicación. Se ordena la publicación del presente Acuerdo General, por una sola vez, en el *Periódico Oficial del Estado*, en el *Boletín Judicial del Estado*, así como en el portal electrónico oficial del Poder Judicial del Estado, para el conocimiento del personal y su debido cumplimiento.

TERCERO.- Incorporación gradual del personal. Cuando la suficiencia presupuestal así lo permita, el Pleno del Consejo de la Judicatura incorporará, gradualmente, al Instituto al personal a que se hace referencia en el presente reglamento o a cualquier otra plantilla que se estime pertinente.

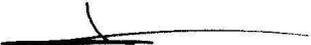
Este Acuerdo General se tomó en la sesión ordinaria del Pleno del Consejo de la Judicatura del Estado, en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, llevada a cabo el 4 cuatro de abril de 2017 dos mil diecisiete.

Presidente del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la
Judicatura del Estado de Nuevo León


Magistrado Carlos Emilio Arenas Bátiz

ESTADO DE NUEVO LEÓN
CONSEJO DE LA JUDICATURA

Consejero


Licenciado Hugo Alejandro Campos Cantú

Consejero


Licenciado Juan Pablo Raigosa Treviño

Secretario General de Acuerdos del Consejo de la Judicatura

Alan Pabel Obando Salas

Esta foja corresponde a la última del Acuerdo General número 8/2017, del Pleno del Consejo de la Judicatura del Estado de Nuevo León, por el que se expide el *Reglamento de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León*.