

# PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

## SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

*Al margen Escudo del Estado de México.*

### ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LOS LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN DE LA COMISIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS INMOBILIARIOS DEL ESTADO DE MÉXICO.

#### CONSIDERANDO

- I. Que mediante Decreto Número 512 de la H. "LVIII" Legislatura del Estado de México, el tres de septiembre de dos mil quince, se publicó en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el Libro Décimo Noveno del Código Administrativo del Estado de México, denominado "De las operaciones y servicios inmobiliarios", con el objeto de regular las operaciones y servicios inmobiliarios que comprenden la certificación, registro y las actividades de los prestadores de servicios inmobiliarios y las empresas inmobiliarias registradas que efectúen operaciones inmobiliarias en el Estado de México.
- II. Que el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017- 2023, en su Pilar Económico Estado de México Competitivo, Productivo e Innovador, establece que las actividades terciarias contribuyen con la mayor parte de la producción estatal, destacando el comercio como el principal seguido de los servicios inmobiliarios y de alquiler, servicios educativos, transportes, correos y almacenamientos.
- III. Que, para el cumplimiento de lo previsto en el Reglamento del Libro Décimo Noveno del Código Administrativo del Estado de México, resulta necesaria la emisión de los lineamientos para el procedimiento que se deberá observar en el Servicio de Conciliación de servicios inmobiliarios, de conformidad a las disposiciones jurídicas aplicables.

**En mérito de lo expuesto, con fundamento en los artículos 19.21, fracciones II y IX del Código Administrativo del Estado de México; 39, 40 y 41 del Capítulo Noveno del Servicio de Conciliación del Reglamento del Libro Décimo Noveno del Código Administrativo del Estado de México se emite el siguiente:**

#### ACUERDO

### ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LOS LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN DE LA COMISIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS INMOBILIARIOS DEL ESTADO DE MÉXICO.

#### INTRODUCCIÓN

Para la adecuada operación de la Comisión de Operaciones y Servicios Inmobiliarios del Estado de México de la Secretaría de Desarrollo Económico del Gobierno del Estado de México, así como, para el cumplimiento de lo previsto en el Reglamento del Libro Décimo Noveno del Código Administrativo del Estado de México, resulta necesaria la emisión de los lineamientos que señalen el procedimiento que se deberá observar para el Servicio de Conciliación a cargo de la Comisión, tendente a la resolución de conflictos derivados de la prestación de servicios y de las Operaciones Inmobiliarias y a solicitud de parte de conformidad a las disposiciones jurídicas aplicables.

#### CAPITULO PRIMERO

#### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1.** El presente instrumento tiene por objeto reglamentar el oportuno funcionamiento del Servicio de Conciliación de servicios inmobiliarios predispuesto en el Libro Décimo Noveno del Código Administrativo y rige el actuar de las personas integrantes de la Comisión de Operaciones y Servicios Inmobiliarios, su ámbito de aplicación recae en cada integrante de dicha Comisión.

**Artículo 2.** Para los fines de este documento se entiende por:

- I. **Código:** Al Código Administrativo del Estado de México;
- II. **Reglamento:** Reglamento del Libro Décimo Noveno del Código Administrativo del Estado de México;
- III. **Código de Ética:** Al Código de Ética de Operaciones y Servicios Inmobiliarios en el Estado de México;
- IV. **Secretaría:** Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de México;

- V. **Comisión:** Comisión de Operaciones y Servicios Inmobiliarios del Estado de México;
- VI. **Servicio de Conciliación:** Al procedimiento tendente a la resolución de conflictos derivados de Operaciones Inmobiliarias, a cargo de la Secretaría y a solicitud de parte.

## CAPITULO SEGUNDO.

### DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

**Artículo 3.** La Comisión, es el órgano responsable de vigilar, desarrollar e implementar las medidas necesarias para el oportuno funcionamiento del Servicio de Conciliación.

La persona Titular de la Presidencia de la Comisión, designará de entre los integrantes de la Comisión, al responsable del Servicio de Conciliación y este formará un consejo formado por representantes con experiencia comprobada en temas inmobiliarios tanto de Cámaras como de Asociaciones.

Pudiendo en todo momento, generar las acciones que correspondan a efecto de dar acompañamiento.

**Artículo 4.** Las personas integrantes de la Comisión deberán promover y vigilar que las personas servidoras públicas involucradas en el desarrollo de este proceso, no realicen ninguna acción u omisión, con intención o sin ella que anule, perjudique, reduzca, obstaculice, restrinja o impida el desarrollo oportuno del Servicio de Conciliación en igualdad de circunstancias a petición de las partes involucradas.

**Artículo 5.** De conformidad al principio de confidencialidad del procedimiento conciliatorio, la información que se derive de las reuniones, así como el resultado que convenga a las partes involucradas, será considerado como información confidencial

**Artículo 6.** Para dar transparencia, imparcialidad, veracidad, equidad y confidencialidad a las actividades derivadas de la operación y funcionamiento del Servicio de Confidencialidad. En todo momento se actuará de conformidad a lo establecido por el Código de Ética de Operaciones y Servicios Inmobiliarios en el Estado de México, emitido por la Secretaría de Desarrollo Económico del Gobierno del Estado de México.

**Artículo 7.** La Secretaría, a través de la Secretaría Técnica de la Comisión, a efecto de dar cumplimiento a las atribuciones expresadas en el Capítulo Noveno del Servicio de Conciliación Reglamento, dará inicio al procedimiento conciliatorio, una vez que se reciba una queja interpuesta a petición de parte; la información derivada de las reuniones, así como el resultado que se obtenga de las mismas, será considerado como información confidencial.

**Artículo 8.** Toda persona que acredite interés jurídico, podrá presentar queja dentro del término de un año contado a partir de que se tenga conocimiento del acto que se reclama, y se hará por escrito ante la Secretaría, en contra el Prestador de Servicios Inmobiliarios al que se le impute la conducta o hecho que infrinja la normatividad aplicable.

**Artículo 9.** El quejoso deberá:

- I. Identificarse asentando nombre, denominación o razón social, el de su representante legal, así como el de los autorizados para oír y recibir notificaciones;
- II. Asentar sus generales, así como una descripción clara y sucinta de los hechos o razones en que apoya su queja;
- III. Exhibir las constancias documentales a fin de justificar su dicho.

**Artículo 10.** La Secretaría pedirá al Prestador de Servicios Inmobiliarios de quien se presenta la queja, que rinda informe por escrito sobre los hechos que se le imputan, en un término no mayor de 5 días hábiles contados a partir de la notificación, señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, quince días hábiles después de la fecha de recepción de la queja.

El Prestador de Servicios Inmobiliarios que no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos imputados, se le impondrá amonestación con apercibimiento de que, en caso de no comparecer a siguiente la audiencia, se le tendrán por ciertos los hechos narrados por el quejoso.

En caso de que el quejoso o cualquiera de las partes no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación de su inasistencia, se tendrá por desistido o aceptado de la queja y no podrá presentar otra ante la Secretaría por los mismos hechos.

**Artículo 11.** El conciliador expondrá a las partes un resumen de la queja y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un acuerdo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos del Usuario.

El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación por única vez. En caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes.

Si se llega a un acuerdo de conciliación, las partes firmarán un convenio que se elaborará en las oficinas de la Secretaría, en caso contrario el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a ésta, si no se someten al arbitraje las partes tendrán a salvo sus derechos para hacerlo valer en la forma y vía que corresponda.

### CAPITULO TERCERO

#### PROCEDIMIENTO DE IMPOSICIÓN DE SANCIONES

**Artículo 12.** Cuando la Secretaría tenga conocimiento de hechos posiblemente constitutivos de infracción administrativa, a través de queja o denuncia, previa substanciación del procedimiento respectivo, en su caso, aplicará las sanciones previstas en el Libro Décimo Noveno, conforme a esta sección.

**Artículo 13.** La Secretaría notificará al Profesional Inmobiliario o Capacitador de los hechos motivo de la queja o denuncia y le otorgará un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la notificación, para que manifieste por escrito lo que a su derecho convenga y rinda pruebas.

En caso de no rendirlas, la Secretaría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga.

**Artículo 14.** La Secretaría admitirá las pruebas que estime pertinentes conforme a lo establecido en el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México y procederá a su desahogo.

Asimismo, podrá solicitar al Profesional Inmobiliario o terceros las demás pruebas que estime necesarias.

**Artículo 15.** Una vez admitidas las pruebas, se citará a las partes para que, dentro del término de treinta días hábiles siguientes a la audiencia para el desahogo de las mismas se puedan presentar alegatos.

**Artículo 16.** Concluido el desahogo de pruebas y alegatos, la Secretaría resolverá dentro de los quince días hábiles siguientes.

**Artículo 17.** Las partes, si así lo consideran oportuno podrán recurrir dicha determinación, mediante un recurso de apelación dentro de los tres días hábiles subsecuentes a la resolución que emita la Secretaría. Este se presentará por escrito, y deberá ser firmado por el representante legal o por el propio interesado, debiendo manifestar de manera clara y precisa los motivos por los cuales lleva a cabo ese recurso.

**Artículo 18.** Los recursos que en su caso llegarán a presentar, serán resueltos en Sesión Extraordinaria de la Comisión de Operaciones y Servicios Inmobiliarios, misma que se llevará a cabo a más tardar 5 días hábiles, posteriores a la fecha límite de interposición del recurso de apelación.

**Artículo 19.** Una vez que la Secretaría resuelva lo conducente y en vista de que considere, exista algún tipo de responsabilidad o falta grave, por parte del prestador de servicios inmobiliarios, este quedará registrado en una base de datos a cargo de la Secretaría con la finalidad de tener constancia del hecho.

**Artículo 20.** Cabe mencionar que para efectos de que se incurra en una falta o acto de gravedad, la Secretaría podrá dar vista, cuando así lo considere oportuno a las autoridades correspondientes para que estas con las facultades que le confiere la ley continúen con el proceso o sanción correspondiente.

**Artículo 21.** Cabe señalar que los usuarios o prestadores de servicios inmobiliarios que consideren realizar una queja, deberán remitirse mediante los canales institucionales de la Secretaría, es decir, mediante oficio en las oficinas que correspondan o vía correo electrónico, mismo que deberá ser solicitado para estos efectos al área correspondiente.

#### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Publíquense los presentes Lineamientos en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

**SEGUNDO.** Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" y continuarán vigentes hasta en tanto no sean modificados o abrogados.

Dado en la ciudad de Toluca de Lerdo, México, a los 20 días del mes de diciembre de 2022.

**MTRO. JESÚS PABLO PERALTA GARCÍA.- SECRETARIO DE DESARROLLO ECONÓMICO Y PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS INMOBILIARIOS DEL ESTADO DE MÉXICO.- RÚBRICA.**