

# 2011

## *MEDIACIÓN COMO METODO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS*



MAYRA ELVIA FIGUEROA HERNÁNDEZ  
UNIVERSIDAD DE SONORA  
DEPARTAMENTO DE DERECHO

# Universidad de Sonora

Repositorio Institucional UNISON



**"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"**



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO 1 .....</b>	<b>10</b>
<b>ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....</b>	<b>10</b>
1.1. ANTECEDENTES .....	10
1.2. LA MEDIACIÓN EN SONORA.....	12
1.3. CONCEPTO DE MEDIOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	14
1.4. DIFERENTES MEDIOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	16
1.4.1. <i>La Negociación</i> .....	17
1.4.2. <i>La Mediación</i> .....	18
1.4.3. <i>La Conciliación</i> .....	18
1.4.4. <i>El Arbitraje</i> .....	19
1.5. (TABLA 1) PARA DIFERENCIAR LA PARTICIPACIÓN DE UN TERCERO EN LOS DISTINTOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	19
1.6. (TABLA 2) VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	20
<b>CAPÍTULO 2 .....</b>	<b>21</b>
<b>SIGNIFICADO Y OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN.....</b>	<b>21</b>
2.1. SIGNIFICADO DE LA MEDIACIÓN .....	21
2.2. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN.....	22
2.3. ¿QUIÉN DESEMPEÑA EL ROL DE LA MEDIACIÓN? .....	25
2.4. (TABLA 3) COMPARACIÓN DE PROCESOS PARA RESOLVER DISPUTAS: MEDIACIÓN VERSUS TRIBUNALES. ....	27
2.5. LA MEDIACIÓN EN DISTINTOS SECTORES.....	28
2.5.1. <i>Mediación familiar</i> .....	29
2.5.2. <i>Mediación escolar</i> .....	30
2.5.3. <i>Mediación comunitaria</i> .....	30
<b>CAPÍTULO 3 .....</b>	<b>32</b>
<b>PREPARÁNDONOS PARA MEDIAR .....</b>	<b>32</b>
3.1. PRINCIPIOS RECTORES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN .....	32
3.1.1. <i>Voluntariedad</i> .....	32
3.1.2. <i>Confidencialidad</i> .....	33
3.1.3. <i>Buena fe y Veracidad</i> .....	34
3.1.4. <i>Neutralidad</i> .....	34
3.1.5. <i>Imparcialidad</i> .....	34
3.1.6. <i>Equidad</i> .....	35
3.1.7. <i>Legalidad</i> .....	35
3.1.8. <i>Honestidad</i> .....	36
3.1.9. <i>Flexibilidad</i> .....	36
3.1.10. <i>Oralidad</i> .....	36
3.1.11. <i>Consentimiento informado</i> .....	36
3.1.12. <i>Intervención mínima</i> .....	37

3.2. LA COMUNICACIÓN EJE DE LA MEDIACIÓN .....	37
3.2.1 Axiomas de la comunicación humana.....	37
3.2.2. Comunicación digital.....	40
3.2.3. Comunicación analógica.....	41
3.2.4. Alteraciones comunes de la comunicación .....	45
3.3. CARACTER INTERACCIONAL DEL CONFLICTO .....	47
3.3.1. Fases del Conflicto.....	49
3.3.2. El mapa del conflicto.....	51
<b>CAPÍTULO 4 .....</b>	<b>53</b>
<b>FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.....</b>	<b>53</b>
4.1. FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN, HABILIDADES Y TAREAS DEL MEDIADOR.....	53
4.2. PREPARACIÓN DE LA SESIÓN DE MEDIACIÓN .....	55
4.3. SESIÓN DE MEDIACIÓN .....	57
4.3.1. Conocimiento de los participantes y establecimiento de contacto de apertura.....	57
4.3.1.1. Técnicas para generar autoconfianza como mediador.....	58
4.3.1.2. Técnicas para generar confianza en los participantes.....	58
4.3.2. Definición del contexto de mediación.....	60
4.3.2.1. Contexto espacial de la mediación.....	61
4.3.2.2. Contexto temporal e histórico .....	62
4.3.3. Acuerdos entre los participantes para entrar al proceso.....	62
4.3.4. Presentación del conflicto por las partes.....	62
4.3.4.1. Tipos de preguntas.....	63
4.3.5. Análisis del conflicto.....	64
4.3.6. Análisis de las soluciones intentadas, deseadas y viables.....	65
4.3.7. Elección de soluciones, acuerdos y compromisos.....	65
4.3.8. Cierre pedagógico.....	67
4.4. SEGUIMIENTO DE LA MEDIACIÓN .....	69
4.5. OTROS PROCEDIMIENTOS .....	70
4.5.1. Reuniones individuales.....	70
4.5.2. Reunión de equipo.....	71
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>72</b>
<b>PROPUESTAS.....</b>	<b>74</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS ...</b>	<b>83</b>

## INTRODUCCIÓN

*“La formulación de un problema, es más importante que su solución”.*

*Albert Einstein*

Hay pruebas contundentes de que las personas que llegan a un acuerdo por sí mismas son más propensas a cumplirlo que cuando es un juez, el que les dice qué es lo que tienen que hacer.

Por tanto, debe romperse la errónea creencia de que la vía judicial es la única manera de resolver las disputas, pues solamente variando esa manera de pensar el Poder Judicial dejará de ser el lugar por donde comienza el proceso de solución, para pasar a ser el conducto final al que pueda recurrirse cuando las alternativas no judiciales no sean viables. La idea es que la vía judicial se reserve para los conflictos que no admitan soluciones totales o parcialmente consensuales.

Es necesario destacar que estos medios son alternativos, más no substitutivos de la justicia ordinaria, inevitablemente habrá disputas que tendrán que ser decididas por un tercero, llámese árbitro o juez. Como por ejemplo en los casos que no exista voluntad de las partes, que se trate de un delito que se persigue de oficio, o bien, que atente contra el interés público y el Estado no pueda dejar en el solo acuerdo de voluntad de los particulares la decisión sobre la controversia suscitada.

La idea de promover el recurso a otras formas alternativas, no jurisdiccionales, de solución de conflictos, entre ellas la Conciliación, Mediación y Arbitraje, se inspira en que dichos mecanismos pueden contribuir a descongestionar el Poder Judicial, aliviando la sobrecarga que hoy padece. Además de contribuir en la formación democrática de una sociedad que necesita construir diálogos y consenso para el desarrollo de su vida.

Evidentemente, los métodos alternativos de solución de conflictos son una práctica milenaria. Sin embargo, su relevancia actual se debe en gran medida a la reconceptualización de los conflictos y del proceso pacificador para que proporcione mayores beneficios para los involucrados y se adecue más a las exigencias y posibilidades del mundo contemporáneo. De acuerdo con la concepción tradicional, los métodos alternativos de solución de conflictos son un proceso de regateo o un enfrentamiento mediante el cual se trata de someter a la contraparte, pues las ganancias de uno se obtienen a expensas del otro. Cuando se estudia el tema como un proceso de resolución de problemas, se percibe que eso no es necesariamente el caso: que es posible que ambas partes ganen en la medida en que logren satisfacer sus propios intereses. De hecho, cuando ello ocurre, cuando no hay vencedores ni derrotados, las partes ganan doblemente, y también gana el sistema social y económico del Estado.

En este trabajo se analiza el desarrollo de uno de los principales Medios Alternativos de Solución de Conflictos en nuestro país, *La Mediación*, misma que ha tenido un gran impacto en estas últimas décadas dentro y fuera de nuestro Estado, la cual tiene su origen en la necesidad de restarle trabajo al Poder Judicial, siendo

una vía más rápida y menos desgastante para las personas que se ven involucradas en un problema con sus vecinos, parientes, amigos, socios, clientes, contratantes, cónyuges; sin tener enfrentamientos con ellos.

Así pues la Mediación, resulta una herramienta imprescindible para enfrentar la gran industria de producción de conflictos o disputas que parece ser el síndrome social del siglo XXI, dado el incremento de la tecnificación y, por ende deshumanización de las relaciones sociales y personales.

No conocer este método, puede ocasionar que pase desapercibida una excelente posibilidad de encontrar solución a esos conflictos. La mediación es el proceso estabilizador de la contienda en el ámbito particular y social, como, familiar, laboral, comercial, interpersonal y conyugal.

Al paso de la historia, los conflictos han estado siempre presentes en la vida de los individuos permitiendo el cambio en la sociedad. Este hecho hace evidente que en los años que vivimos aumente la presencia de los conflictos entre los seres humanos como consecuencia de la rapidez con la que suceden las cosas, a diferencia de tiempos anteriores en los que existía un ritmo de vida menos acelerado.

Para terminar, quiero dar a entender cuáles son los intereses que me han llevado a investigar sobre un tema de esta índole. Como he comentado antes, el tema Mediación Como Método Alternativo De Solución De Conflictos es de gran actualidad y antes de salir de la licenciatura en derecho en el año dos mil siete en el mes de agosto cuando entré de meritoria a una agencia del Ministerio Público del

fueo común en esta Ciudad, y es ahí donde he aprendido tanto acerca de los conflictos que afligen a nuestra sociedad, ya que he vivido día a día como estamos inmersos en una sociedad la cual no ha aprendido a cómo resolver sus diferencias más que utilizando la violencia para poder hacer justicia, ver de qué manera nuestra sociedad está formando a menores sin valores, ni educación y solo están viendo la guerra como la manera más fácil para resolver los problemas que nos aquejan y de cómo tener que pasar por encima de los demás sin que nos importe en lo más mínimo de quien se trate para poder obtener el poder; También me entró la inquietud de profundizar en este tema al estudiar en el posgrado de derecho de la universidad de Sonora un diplomado para la formación de mediadores, donde observé, escuché, digerí, analicé, exploré y desarrollé la mediación; me percate que a toda hora el ser humano toma decisiones y aprendí a ver la vida desde otro ángulo, valorando que hay otras formas de cómo resolver nuestras controversias utilizando una manera pacífica sin necesidad de llegar a los extremos legales mediante un juicio donde tu destino será guiado por abogados y jueces que no conocen más allá de tu esencia como persona y los cuales resolverán tus problemas sin satisfacer tus necesidades, donde al fin y al cabo uno pierde por lo tal queda derrotado y otro gana pero que la mayoría de las personas queda sin sentirse feliz con los resultados. Estos hechos son unas de las causas para seguir con este tema e intentar dejar de ser pasivos ante la violencia y las destrucciones para adoptar una postura activa, típica de cualquier persona que busca la paz; para poder ofrecer una pizca de las maravillas de este método que permite conocer más sobre la realidad en la que vivimos y sobre la naturaleza de los seres humanos.

Para conseguir los objetivos trazados en los párrafos anteriores, el presente trabajo se ha dividido de la siguiente manera:

Un Primer Capítulo en el que describo la historia y características generales de los diversos Medios, que para la Resolución de Conflictos ha utilizado el ser humano, una vez iniciado su proceso civilizador.

El Segundo Capítulo lo dedico a explicar el significado, objetivos de la Mediación.

En el Tercer Capítulo me enfoco en las características del proceso de mediación y las características del conflicto.

Por último, en el Cuarto Capítulo abordo lo concerniente a las etapas del proceso de Mediación, proponiendo una serie de conclusiones respecto de los diversos Procesos de Mediación, con el fin de que resulten útiles a aquellas personas que quieran llevarlos a la práctica al enfrentar alguna confrontación de determinados intereses.

# CAPÍTULO 1

## **ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### 1.1. ANTECEDENTES

En la historia de la humanidad los conflictos siempre se fueron resolviendo de una u otra forma.

En el origen de la constitución del ser humano, cuando la diferencia con los animales era imprecisa y donde la violencia era la única forma de saldar un conflicto, con la adquisición del habla comienza un cambio de calidad en la vida de los primeros pobladores.

La palabra se convierte por excelencia en algo primordial para el hombre, podemos situar el comienzo del dialogo como instrumento para alcanzar acuerdos, modalidad que comienza a ser compartida con las formas violentas de resolver disputas.

El convivir implica mediatizar el deseo con la necesidad social de compartir, de este modo se van agregando las formas pacificas de resolver los problemas que plantea la convivencia, esto ocurre tanto en los grupos más pequeños, en particular la familia, como en la tribu o en la relación entre éstas.

En los últimos milenios surge el Sistema Judicial, que es una instancia donde el Estado delega la administración de Justicia en un conjunto de personas, debidamente capacitadas para ello, que fundamentan su accionar en un complejo procedimiento basado en la ley.

Desde hace tiempo coexisten en las relaciones humanas en todos sus niveles, tres maneras de resolver los conflictos:

1. El sistema legal (forma judicial).
2. Formas administrativas.
3. Formas autocompositivas (común acuerdo).

El ser humano, desde el principio de los tiempos y a través de todas las épocas, ha tenido problemas en la convivencia con otros de su misma especie y conforme fue evolucionando y creciendo la sociedad, la forma de solucionar sus disputas también ha mejorado, ya que se fue haciendo de manera cada vez más civilizada y uno de los medios más antiguo de resolución de conflictos ha sido la negociación.

Con el paso del tiempo, los hombres y mujeres fueron aprendiendo a crear y adoptar modelos de conducta para convivir en armonía dentro de sociedades chicas, medianas y grandes. Es aquí donde empiezan a surgir las primeras normas que regulan a los seres humanos, dando como resultado procedimientos para resolver los conflictos entre las personas mediante lineamientos previamente estipulados, los cuales que algunas veces suelen ser demasiado largos y metódicos, de esa manera surgieron otras formas alternativas para resolver conflictos tal como la conciliación, la mediación y el arbitraje.

## 1.2. LA MEDIACIÓN EN SONORA

Es de gran orgullo mencionar que en el primer lugar de la Republica Mexicana que dio inicio la mediación fue en nuestro Estado de Sonora dentro de las instalaciones de la Universidad de Sonora, Unidad Regional Centro, es donde dio sus primeras apariciones; con la iniciativa de algunos estudiosos de la materia como el Doctor Jorge Pesqueira Leal en el año de 1997.

Se empezaron a estudiar los medios alternativos de solución de conflictos, como la conciliación, el arbitraje, la negociación y la mediación. Fue entonces que en las carreras de algunas licenciaturas como en psicología y en derecho ya se estaba impartiendo la materia de mediación por el Dr. Alfredo Bautista.

Despertaron tanto interés las palabras de los grandes maestros del Doctor Jorge Pesqueira Leal y el Doctor Miguel Ángel Soto Lamadrid, que empezaron con un grupo de alumnos y maestros a elaborar el proyecto de una unidad de mediación dentro del campus Hermosillo, mismo que serviría de gran ayuda no solo para la comunidad estudiantil sino en general del Estado de Sonora y quien necesitara de sus conocimientos, para poder utilizar una vía alterna para la solución de conflictos con la ayuda de un tercero; por lo tanto durante todo un año se capacitó a un grupo de personas para que pudiera dar inicio el nuevo y llamativo proyecto, fue inaugurado en el año de 1999.

Así pues, se construyó en el año de 1998 el Instituto de Mediación de México S.C y si una persona quería formar parte de este grupo interesado en la mediación, debía contar con alguna experiencia de vida, por ejemplo, que fuera

casado, divorciado, ser padre o madre de familia, y ser un buen docente con experiencia en grupos de personas adultas.

El primer diplomado de mediación organizado por el Instituto de Mediación de México y la Universidad de Sonora, con reconocimiento de la Secretaría de Educación Pública, se realizó mediante convocatoria nacional, abierta a cualquier licenciatura, en el Tribunal Superior de Justicia de Querétaro, con la coordinación del Magistrado Sergio Herrera Trejo. Los diplomados iniciaron con un grupo selecto de alumnos y docentes mexicanos y extranjeros que sentaron un precedente de calidad en la formación de mediadores.

Estos diplomados se han desarrollado en más de diecinueve Estados de la República, solamente en el Estado de Sonora se han capacitado a más de seis generaciones de mediadores. Con la formación de mediadores especializados en el área familiar, comunitaria y escolar se han posicionado en el escenario de la mediación en nuestro país en estas tres instituciones socializadoras. Recientemente en el área de mediación política y en la mediación comercial, con la Lic. Rosela Rendón como responsable, y mediación penal, fungiendo como responsables los licenciados Javier Vidagras y Rosalina Ceniceros, quienes han tenido experiencias en centros penitenciarios con gran éxito.

“Por otra parte, los dos primeros congresos nacionales constituyeron un parteaguas en la concepción del fenómeno de la mediación, cuyo significado fue cambiado de un modelo que genera un procedimiento capaz de producir cambios significativos, a un movimiento pacificador que trasciende fronteras y pone de

manifiesto la potencialidad del ser humano en su otredad, a los grupos y a las instituciones.

La constante capacitación y actualización que han recibido a través de los diplomados, los seis congresos nacionales y dos mundiales que han organizado, les ha permitido nutrirse de los conocimientos de otros mediadores más experimentados que han sembrado una semilla que germinó en los inicios de este siglo XXI, Así es como se ha unido más el lazo entre los grandes mediadores Mexicanos con los mediadores extranjeros que han compartido sus experiencias al transcurso de los años”.<sup>1</sup>

### 1.3. CONCEPTO DE MEDIOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para tener un concepto más amplio de lo que son los medios alternativos para la solución de conflictos, es necesario tener la idea clara sobre el significado de las palabras medio, alternativa, solución y conflicto.

La palabra medio, procede de la voz latina *medius*, que significa “algo” que puede servir para determinado fin.

Por lo que podemos decir que *medio*, “es un recurso que las personas utilizamos para lograr alcanzar un objetivo que se sustenta en una necesidad que

---

<sup>1</sup> SALLARD LÓPEZ, Silvia, *Mediación, Supervisión y contención: Una visión tridimensional*, Ed. Universidad de Sonora, México, 2009, p.p.23-29.

deseamos satisfacer”<sup>2</sup>. *Método*, “(del griego *meta* (más allá) y *hodos* (camino), literalmente camino o vía para llegar más lejos)”<sup>3</sup>

*Alternativa*, “procede de la voz latina *Alternatus* que significa, opción entre dos o más cosas. Acción o derecho que tiene cualquier persona o comunidad para ejecutar alguna cosa o gozar de ella alternando con otra. Hacer o decir algo por turno”<sup>4</sup>.

La palabra *Solución*, “procede de la voz latina *solutio*, que significa, acción y efecto de disolver. Acción y efecto de resolver una duda o dificultad. Satisfacción que se da a una duda o razón con que se disuelve o desata la dificultad de un argumento”.<sup>5</sup> Es la salida que encontramos para un problema, una dificultad o a una disyuntiva.

El concepto de *Conflicto*:

1.- combate, lucha, pelea,

2.- problema, cuestión, materia de discusión,

3.- tensión que un individuo mantiene al estar sometido a dos o más fuerzas que se excluyen mutuamente.

---

<sup>2</sup> Diccionario Práctico, Ed. Larousse, México, 1983, p. 358.

<sup>3</sup> *Ibidem*, 1983, p. 363

<sup>4</sup> Diccionario práctico, Ed. Larousse, México, 1990, p. 20.

<sup>5</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Diccionario de la lengua española*, T.II., ed. Vigésima, Ed. Espasa – Calpe, Madrid, 1984. p.892

4.-un deseo inconsciente (instinto primario del “ello”<sup>6</sup>) que choca con la censura del consciente, al principio de realidad del “yo” o las exigencias del “súper yo”. (SIGMUND, Freud, el ello, yo y súper yo, Son Conceptos Fundamentales de la *Teoría del Psicoanálisis*, donde Intentó Explicar el Funcionamiento Psíquico Humano).

#### 1.4. DIFERENTES MEDIOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Tomando en cuenta la explicación dada anteriormente de cada uno de los vocablos, tenemos ya la idea clara de lo que significan los Medios Alternativos de Solución de Conflictos (MASC).

Cabe mencionar que los mecanismos *autocompositivos* son aquellos en los que las personas deciden sobre cuál será la decisión que le darán a su propio conflicto por ejemplo en la negociación, la mediación y la conciliación; y los mecanismos *heterocompositivos* son aquellos en los que las personas permiten que un tercero decida sobre la forma de solucionar sus conflictos como por ejemplo en el arbitraje.

Así pues, *hoy en día hay 19 Estados de la república mexicana los cuales ya cuentan con su propia Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, de los cuales el Estado de Sonora es uno de los que ya tiene su*

---

<sup>6</sup> TUBERT, Silvia, *Sigmund Freud*, Ed. EDAF, S, A. Madrid, España, 2000, p.186.

*propia ley, misma ley que ya esta elevada a rango constitucional descrito en el numeral 17 desde el día 18 del mes junio del año 2008.*

*En el numeral segundo fracción III de la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias para el Estado de Sonora se entiende por los mecanismos alternativos de solución de controversias, tales como la mediación, la conciliación y los demás que permitan a las personas prevenir conflictos, o en su caso, solucionarlos, sin necesidad de intervención de los órganos jurisdiccionales, salvo para garantizar la eficacia del convenio adoptado por los participantes y el cumplimiento del mismo.*

Los principales procesos alternativos al proceso judicial, en nuestro medio, son cuatro:

#### *1.4.1. La Negociación*

Las partes se enfrentan, directamente, sin la intervención de un tercero para la solución de un problema. La negociación es un proceso de comunicación dinámico, en merito del cual dos o más partes tratan de resolver sus diferencias e intereses en forma directa a fin de lograr con ello una solución que genere mutua satisfacción de intereses. Estas diferencias deben ser resueltas por las partes aprovechando los distintos valores que cada una de ellas asigna a la toma de decisiones.

Según Fisher, Roger negociación “es una comunicación mutua diseñada para llegar a un acuerdo, cuando usted y la otra persona tienen algunos intereses en común y otros que son opuestos”<sup>7</sup>.

#### *1.4.2. La Mediación*

Es un proceso voluntario no jurisdiccional mediante el cual las partes involucradas en una controversia, solicitan la ayuda de una tercera persona profesional, apta, capaz, neutral, e imparcial la cual servirá solamente como puente de comunicación entre las partes, ya que no propondrá soluciones; únicamente facilitará el dialogo; con la finalidad de que las personas encuentren una solución factible a sus necesidades.

*La Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Sonora (LMASCES) en su artículo segundo fracción IV dice que la mediación es el “procedimiento voluntario en el cual un profesionista imparcial y sin facultad para sustituir las decisiones de las personas involucradas en una controversia, las asiste con la finalidad de facilitar las vías de diálogo y la búsqueda en común de un acuerdo”<sup>8</sup>*

#### *1.4.3. La Conciliación*

Es un proceso voluntario mediante el cual las partes en conflicto solicitan la ayuda de una persona ajena a ellos, experta en la materia, neutral, imparcial, honesta y

---

<sup>7</sup> FISHER, Roger, PATTON Bruce, URY, William, *Si... ¡de Acuerdo! Como Negociar Sin Ceder*, Ed. Norma S, A. Bogotá, Colombia, 1993, P. 228.

<sup>8</sup>[http://www.stjsonora.gob.mx/acceso\\_informacion/marco\\_normativo/Ley%20de%20Mecanismos%20Alternativos%20de%20soluci%C3%B3n%20de%20Controversias.pdf](http://www.stjsonora.gob.mx/acceso_informacion/marco_normativo/Ley%20de%20Mecanismos%20Alternativos%20de%20soluci%C3%B3n%20de%20Controversias.pdf), 22 de febrero de 2011.

flexible, para que las ayude a buscar una solución consensual y en caso de ser necesario puede asesorar y proponer soluciones al conflicto, mismas que las partes pueden aceptar o rechazar.

*El artículo segundo fracción V de la LMASC dice que la conciliación es “el proceso voluntario mediante el cual un tercero, de manera neutral e imparcial, ayuda a las personas en conflicto a buscar una solución consensual; y les propone soluciones, las cuales pueden ser aceptadas o rechazadas por las personas en controversia”<sup>9</sup>*

#### *1.4.4. El Arbitraje*

José Luis Siqueiros, nos dice acerca del tal medio alternativo: “Este método involucra un proceso en que un tercero ajeno a las partes (árbitro) y designado normalmente por ellas, resuelve un diferendo que puede surgir o que ya ha surgido entre las mismas”<sup>10</sup>.

En un texto clásico del derecho procesal mexicano, se define: “el arbitraje es la institución jurídica que permite a las partes confiar la decisión de una controversia, a uno o más particulares”<sup>11</sup>.

### 1.5. (TABLA 1) PARA DIFERENCIAR LA PARTICIPACIÓN DE UN TERCERO EN LOS DISTINTOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

<b>INTERVENCIÓN DE TERCERO</b>	<b>MEDIO ALTERNATIVO</b>
Es Nula, a menos que cuente con las facultades legales necesarias.	Negociación

<sup>9</sup> *Ibidem*, 30 de marzo de 2011.

<sup>10</sup> [www.juridicas.unam.mx](http://www.juridicas.unam.mx), 12 de octubre de 2010.

<sup>11</sup> OVALLE FAVELA, José, *Teoría General del Proceso*, 4ª ed., Ed., México, Oxford University Press, 1998, p. 194.

Facilita la comunicación entre las partes sin formular soluciones.	Mediación
Facilita la comunicación y formula propuestas de arreglo.	Conciliación
Decide el litigio y emite un laudo.	Arbitraje
Decide el litigio y ejecuta su decisión.	Proceso judicial

#### 1.6. (TABLA 2) VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los medios alternativos tienen sus ventajas y desventajas de las cuales a continuación se hace enunciación de solo algunas de estas, pero cabe mencionar que no todos los pros y los contras encuadran en cada uno de los medios alternativos.

<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
<b>Mayor rapidez para la solución de los conflictos.</b>	Falta de supervisión experta.
Menor costo económico	<b>Posible parcialidad</b>
<b>Menor costo emocional</b>	Empoderamiento de una de las partes, ya sea en lo económico, social o psicológico.
Descongestionamiento de instancias gubernamentales, principalmente de juzgados y ministerios públicos.	<b>Falta de objetividad, transparencia voluntariedad, empatía.</b>
<b>Optimización de recursos gubernamentales</b>	Falta de cuadros especializados
Cumplir una función cívica en el sentido de que se enseña a los ciudadanos a resolver sus conflictos en forma privada.	<b>Los ciudadanos se imponen a que un tercero les resuelva sus problemas por más simples que sean.</b>
<b>Existe el modelo Ganar- Ganar</b>	Existe el modelo de Ganar-Perder

Fuente: VADO GRAJALES, Luis Octavio, *medios alternativos de resolución de conflictos. Mecanismos para acercar la justicia a la sociedad*.<sup>12</sup>

## CAPÍTULO 2

### **SIGNIFICADO Y OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN**

#### 2.1. SIGNIFICADO DE LA MEDIACIÓN

Cuando las partes enfrentadas en un conflicto acuerdan recurrir a la mediación, tienden a depositar sus problemas en el equipo mediador. La primera labor de este equipo consiste en compartir con las partes implicadas el modo en que se les va a ayudar a resolver sus diferencias, y transmitirles el compromiso y la implicación del equipo con dicho proceso. Es decir, esta primera labor se refiere a que las partes conozcan en qué consiste la Mediación, cual es su estructura, su objetivo, y el modo en que se lleva a cabo dicho proceso.

El Dr. Ovalle Favela escribe acerca de la mediación: “La función del tercero puede limitarse a propiciar la comunicación, la negociación entre las partes, para tratar de que ellas mismas lleguen a un acuerdo que resuelva el conflicto. En este caso, el tercero será simplemente un mediador, que hace posibles las condiciones para que las partes intercambien sus puntos de vista sobre el litigio y al invitarlas

---

<sup>12</sup> <http://www.comunidad.vlex.com/aulavirtual/vado.html>, 10 de julio 2010.

para que lleguen a un acuerdo, hace propicia la solución. A la función de que desempeña este tercero se denomina mediación”<sup>13</sup>.

Como han indicado Carnevale y Pruitt, “el éxito de la mediación depende:

- a) Del grado en que las partes acepten al mediador/a – de la confianza, imparcialidad y honestidad transmitida por la persona que ejerza dicho rol, y
- b) De los conocimientos de las técnicas y estrategias de negociación y mediación de la persona que asuma dicho rol, que requieren, generalmente, de una formación y entrenamiento previo en la gestión de disputas”.<sup>14</sup>

## 2.2. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN

El objetivo de la mediación en la gestión de disputas consiste en ayudar y orientar a las partes a tomar soluciones que se adapten a sus necesidades y que sean libremente aceptadas por ellas. Procurando que lleguen a un acuerdo consensuado mediante la mejora de la comunicación y de sus relaciones en el futuro. Este objetivo general, implica tres objetivos más específicos.

### *1) Ayudar a las partes a crear soluciones factibles a sus problemas*

En muchas controversias las partes sólo tienen una vaga idea de cuáles son los intereses reales que subyacen a las posiciones o demandas que declaran, y de las

---

<sup>13</sup> OVALLE FAVELA, José, *Teoría General del Proceso*, ed. 4ª, Ed. Oxford University Press, México, 1998, P. 181.

<sup>14</sup> CARNEVAL, Petter, J. y PRUITT, Dean, G., *Negociación y Mediación*. Ed. Revisión anual de la Psicología, Princeton University Press, USA 1992. P.p. 531-582.

prioridades entre dichos intereses. Del mismo modo, su apreciación sobre los intereses reales y las prioridades de la otra parte también resulta ser una mera conjetura en muchas situaciones. Consecuentemente, a las partes enfrentadas les cuesta mucho ir más allá de las peticiones y demandas que respectivamente ponen sobre la mesa de negociación, y que han calculado que les beneficia en la disputa en curso.

La labor de la mediación consiste en ayudar a las partes a clarificar todos los aspectos mencionados, los intereses propios y de la otra parte, sus prioridades, sus posibles pérdidas en caso de no llegar a un acuerdo, las ventajas de un posible acuerdo, etc. Se trata pues de ayudarles a identificar sus propios intereses, y a reconocer los intereses de la otra parte. En gran medida, su labor consiste en colaborar con las partes para que las mismas tengan una visión lo más real y objetiva posible de la situación. Este análisis objetivo es el que permite a las partes ir diseñando y generando posibles alternativas de acuerdo, con la ayuda del equipo mediador. Dichas alternativas se caracterizarán por ir recogiendo los intereses claves y prioritarios de las partes.

La principal herramienta con la que cuenta el equipo mediador para ayudar a las partes a analizar la situación, es la mejora de la comunicación entre las partes. De hecho, el rol de abrir canales de comunicación entre las partes con el objetivo de conocer los intereses y necesidades subyacentes, es una de las tareas más destacadas en el proceso de mediación.

*2) Transformar las relaciones entre las partes, modelando sus conductas para el futuro.*

La tarea de ayudar a las partes a crear soluciones factibles a sus problemas mediante la mediación va ligada a la de mejorar el entendimiento y la calidad de las relaciones entre estas partes enfrentadas. La labor de modelar las conductas de las partes consiste en cambiar el modo en que se relacionan entre sí. Si las partes han acudido a la mediación, significa que no han sido capaces de dirimir sus diferencias entre sí mediante la negociación directa entre ellas. Por tanto, el objetivo ahora reside en eliminar las barreras de la negociación y apoyarles mientras tratan de lograr un acuerdo, o al menos mejorar el entendimiento entre las mismas.

Tan importante como lograr un acuerdo en esta mediación, es conseguir que haya un posible acuerdo mañana, y que puedan resolver entre sí sus diferencias en el futuro, por lo que la mediación puede llegar a tener un carácter preventivo tanto de los conflictos como de las consecuencias de los mismos.

Tanto si se da como si no se da el acuerdo entre las partes, el equipo mediador tiene un claro objetivo durante dicho proceso, que consiste en que las partes no pueden deteriorar sus relaciones durante las sesiones que comparten en la mediación.

Una buena parte de las intervenciones y las técnicas de mediación van orientadas a mejorar la comunicación entre las partes y a que un mejor conocimiento de la situación les permita mejorar sus relaciones.

A veces no es posible un acuerdo en el momento presente, pero si se han abierto canales de comunicación, es decir, si son capaces de hablar entre sí, sin atacarse, y son capaces de entenderse, es muy posible que el acuerdo llegue en el futuro.

### 3) *Ampliar las opciones con relación a los procedimientos judiciales formales.*

En la mediación, a diferencia de otras formas de intervención de terceras partes, las partes tienen un control permanente sobre los resultados, ya que siempre pueden aceptar o rechazar cualquier propuesta.

Otra característica de la mediación, en contraste con otras vías de resolución de conflictos, es que durante el proceso de la mediación, las partes tienen la oportunidad de contar su punto de vista, sus preocupaciones, sus necesidades, y sus intereses. Además, pueden tener la oportunidad de desahogar sus sentimientos y sentirse escuchados.

*El equipo de mediadores controla el proceso de la mediación, pero no el contenido de la solución. Son responsables de la calidad del acuerdo, pero no de que las partes lleguen a un acuerdo. En la mediación, son las partes las responsables del acuerdo.*

Esta situación en la que las partes van configurando distintas alternativas de acuerdo, es la que permite ampliar las opciones con relación a otros procedimientos de intervención de terceras partes.

### 2.3. ¿QUIÉN DESEMPEÑA EL ROL DE LA MEDIACIÓN?

“La mediación es como una negociación asistida por un tercero, en el que todo el proceso es dirigido por una persona o un grupo de personas, expertas en facilitar el

entendimiento entre las partes”<sup>15</sup>. Esta negociación se lleva a cabo dentro de la estructura del proceso de la mediación.

El rol de la mediación puede ser desempeñado por una sola persona, o por un equipo de personas, lo que se denomina co-mediación o mediación colegiada; a su vez, el conflicto puede referirse a ámbitos diversos como el laboral, el familiar, el medioambiental, el intercultural, etc.

#### El Mediador (herramientas y habilidades)

- Es un catalizador, facilitador al servicio de las partes en su empeño de llegar a un acuerdo.
- Facilita la comunicación.
- No es un juez, ni un fiscal, ni un terapeuta, ni un policía.
- No impone, no decide, no juzga, no sanciona.
- Es respetuoso, tolerante, generador de respeto.
- Es confiable, generador de confianza.
- Confidente, garante de confidencialidad.
- Creíble, generador de credibilidad.
- Imparcial, generador de imparcialidad.
- Corresponsable, promueve corresponsabilidad.
- No actúa mediante códigos, reglamentos, o funciones.

---

<sup>15</sup> RUBIN, J. Z, *Kissinger in the Middle East* New York, Ed. Dynamics of Third Party Intervention, USA 1981. P.p. 3-43.

- Actúa bajo criterios de equidad, responsabilidad social y garantía de los derechos humanos.
- El principio que orienta su acción es: “A cada uno según sus derechos, de cada uno según su responsabilidad social”.

2.4. (TABLA 3) COMPARACIÓN DE PROCESOS PARA RESOLVER DISPUTAS: MEDIACIÓN VERSUS TRIBUNALES.

<b>MEDIACIÓN</b>	<b>TRIBUNALES</b>
Proceso y resultados controlados por las partes	<b>Proceso y resultados controlados por un juez</b>
Colaboración	<b>adversarial</b>
Criterios diversos	<b>Solo cuenta la ley</b>
Se abordan temas diversos	<b>Se abordan sólo los temas que proceden</b>
Costos bajos	<b>Costos elevados</b>
Confidencial	<b>publico</b>
Soluciones creativas	<b>Sienta precedentes</b>
Orientados a los intereses	<b>Soluciones tradicionales</b>
	<b>Orientado a las posiciones</b>
Escasos problemas de incumplimiento	<b>Problemas de cumplimiento</b>
Rápido	<b>Larga duración</b>
Proceso voluntario	<b>Proceso obligatorio</b>
Ganar - Ganar	<b>Ganar - perder</b>
Facilita la relación	<b>Crea distancia</b>
Basado en la naturaleza humana	<b>Basado en la institución</b>
Protege la imagen	<b>Perjudica la imagen</b>
Menos estrés	<b>Costos físicos y emocionales</b>
Origina empatía	<b>Origina hostilidad</b>

“La principal ventaja de la mediación sobre otras formas alternativas de resolución de disputas, radica, por tanto, en que la mediación se orienta hacia la transformación de las relaciones entre las partes y la consecución de acuerdos que

permitan dirimir las diferencias en los intereses subyacentes de las partes, propiciando que sean duraderas, poco costosas, percibidas como justas y que mejoren la satisfacción y la moral de las partes implicadas”<sup>16</sup>.

## 2.5. LA MEDIACIÓN EN DISTINTOS SECTORES

La familia, la escuela y la comunidad son la columna vertebral del estudio del ser humano en convivencia con los demás seres humanos que lo rodean, en primer lugar se encuentra la familia misma que juega el papel más importante de la relación la que debería de proveer las bases necesarias y suficientes en el individuo para que este por ende utilice esas herramientas aprendidas para relacionarse de la mejor manera en su entorno, pero si la institución familiar no cumple con su finalidad primordial la segunda liana que tiene el individuo para sostenerse y no caer en el vacío es la escuela, la cual de la misma forma tendrá que valorar de manera ardua la actitud del ser humano para formarlo y nutrirlo de la educación necesaria y básica para que éste la aproveche y logre conocer sus facultades naturales y sobresalir como persona, pero si la escuela falla en su cometido y objetivo ¿qué es lo que nos queda? Solo una liana pero al parecer una de las más débiles de nuestros tiempos y es la comunidad, pero si no nos soporta y aguanta lo suficiente se trozará y nos quedaremos desprotegidos, destruidos y acabos, solos en el fondo de la oscuridad más grande de nuestra situación como seres humanos, porque la sociedad tendría que estar ahí para sostenernos porque es la última oportunidad de poder ser alguien

---

<sup>16</sup> Rodríguez- Piñero M, Del Rey, S, y Munduate, *La Intervención de las Partes en la Solución del Conflicto*, ed. tercera, Ed. Alicante, Madrid 1993, P.p. 271-283.

en la vida y de aprender a desarrollarnos de la mejor manera en sociedad y en nuestro entorno<sup>17</sup>.

### 2.5.1. *Mediación familiar*

La Mediación Familiar surge cómo un modo que ayuda a la familia cuando sola no logra resolver sus problemas y se focaliza en el mejoramiento de las relaciones futuras, en sanear las existentes en el presente, en ayudarlos a encontrar soluciones que los satisfagan a todos, donde no exista el que gane o el que pierda. Siendo la Mediación un método no litigante se dan acuerdos que son más razonables y más satisfactorios para los seres humanos, durante el proceso de mediación y en los encuentros es importante conocer a los entrevistados y no basarse sólo en el problema o conflicto que expresan; para el mediador es necesario focalizar en cuáles son las cosas que funcionan en el vínculo, en la comunicación, fortalecer en los recursos que tiene la persona, en su autoestima y también en los recursos con que cuentan las parejas o las familias que se entrevistan. Así mismo, descubrir la red social con que cuentan, familiares, amigos, vecinos entre otros; los entrevistados necesitan salir de la entrevista de mediación con la idea de cuál es el próximo pequeño paso a seguir. En este espacio no se les da consejos a las personas, ni se las interpreta, no se le dice a las personas lo que tienen que hacer, No ayudan las ideas prefabricadas por otros sino las mismas tienen que ser vivenciadas y vistas por los mismos interesados.

---

<sup>17</sup> GONZALEZ, María, Isabel, *El Cuidado de los Vínculos. Mediación Familiar y Comunitaria*, ed. Primera, Ed. Universidad del Rosario, Bogotá D. C., 2007. p. 294.

### *2.5.2. Mediación escolar*

Los objetivos de la mediación escolar son:

1. Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela.
2. Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
3. Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas.
4. Mejorar las relaciones entre el estudiante y el maestro.
5. Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades del liderazgo.
6. Resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación.
7. Favorecer el incremento de la autoestima dentro de los miembros del grupo.
8. Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.

### *2.5.3. Mediación comunitaria*

La Mediación Comunitaria se caracteriza por su carácter más informal, por el voluntariado de sus miembros, los mediadores comunitarios que prestan el servicio en su vecindario o zona de influencia de barrio. Pueden ser mediaciones multipartes o no, dependiendo de las personas o grupos sociales involucrados, puede consistir en conflictos entre miembros de una familia, entre dos vecinos por problemas por ruidos molestos, medianería, olores desagradables, animales domésticos, como

también, conflictos que involucren a diversos sectores de una comunidad por contaminación ambiental.

Los Centros de Mediación Comunitaria pueden ser privados, auspiciados por asociaciones o fundaciones, o públicos como, en el caso de los dependientes de la municipalidad, u otras entidades públicas.

Los países que tienen mayor experiencia en mediación como por ejemplo, Estados Unidos, Canadá, Australia, etc. existen centros públicos y privados para mediaciones comunitarias, formados principalmente con mediadores voluntarios que pertenecen a la misma comunidad, vecindario o barrio.

## CAPÍTULO 3

### PREPARÁNDONOS PARA MEDIAR

#### 3.1. PRINCIPIOS RECTORES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Basados en el artículo 6° de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de controversias para el Estado de Sonora<sup>18</sup>; los principios rectores de los mecanismos alternativos son los siguientes:

##### 3.1.1. Voluntariedad

*“Que estriba en la autodeterminación de las personas para acudir, permanecer, o retirarse de cualquiera de los mecanismos alternativos, sin presiones, libremente, decidir sobre la información que revelan, así como llegar o no a un acuerdo”<sup>19</sup>.*

Así pues mediación es un proceso voluntario. Ni los participantes ni los mediadores pueden ser obligados a transitar por un proceso de mediación, pues su

---

<sup>18</sup>[http://www.stjsonora.gob.mx/acceso\\_informacion/marco\\_normativo/Ley%20de%20Mecanismos%20Alternativos%20de%20soluci%C3%B3n%20de%20Controversias.pdf](http://www.stjsonora.gob.mx/acceso_informacion/marco_normativo/Ley%20de%20Mecanismos%20Alternativos%20de%20soluci%C3%B3n%20de%20Controversias.pdf), 13 de agosto de 2010.

<sup>19</sup> *Ibíd.*

esencia es la decisión libre de realizar una negociación asistida, cuyos acuerdos se cumplirán en la medida en que las partes estén involucradas en la confección de los mismos y este involucramiento sólo es posible si las partes han concurrido voluntariamente. Nadie puede ser obligado a negociar. No obstante, éste carácter de voluntariedad es a su vez uno de los límites de la mediación ya que sin ella no hay mediación posible.

### 3.1.2. Confidencialidad

*“Que consiste en que la información tratada durante el procedimiento de aplicación de los mecanismos alternativos no deberá ser divulgada y no podrá ser utilizada en perjuicio de las partes dentro del proceso judicial. El deber de confidencialidad no se extiende a la información relativa a la comisión de un delito no susceptible de solucionarse por los mecanismos alternativos”<sup>20</sup>.* Esta es una de las características más importantes de la mediación. Implica que todo lo que se diga en el proceso debe mantenerse en secreto para todos los terceros extraños a la mediación. Todas las personas que concurren, ya sean mediadores, co-mediadores, participantes u observadores en los programas de entrenamiento, están afectados por la confidencialidad y deben comprometerse a guardarla.

Llegado el caso que no se llegue a un acuerdo en el proceso de mediación y deba continuar ante la justicia, los mediadores, co-mediadores y observadores del proceso, puede suceder que sean citados como testigos a un juicio relacionado con la disputa y pueden con toda libertad manifestar su imposibilidad de referirse a cualquier cuestión interna del encuentro de mediación donde participó. Ya que tiene

---

<sup>20</sup> *Ibíd.*

como prueba el convenio de confidencialidad firmado en el escenario de la mediación.

La confidencialidad no sólo debe ser mantenida frente a terceros extraños al proceso, sino también con respecto a lo expresado por cada participante en las reuniones individuales o privadas, a no ser que los involucrados autoricen al mediador para que comunique al otro participante alguna parte de lo que ha expresado.

### 3.1.3. Buena fe y Veracidad

*“Que consiste en conducirse con buena fe en cuanto a que debe existir una absoluta disposición para alcanzar acuerdos y con congruencia entre lo que se piensa y se expresa.”<sup>21</sup>*

### 3.1.4. Neutralidad

*“El cual consiste en que el especialista mantenga una postura y mentalidad de no ceder a sus propias inclinaciones o preferencias durante todo el procedimiento de realización de los mecanismos alternativos”.<sup>22</sup>*

### 3.1.5. Imparcialidad

*“que consiste en que el especialista actúe libre de favoritismos y prejuicios, en su relación con las personas y los resultados del conflicto, tratándolas con absoluta objetividad y sin hacer diferencia alguna”<sup>23</sup>.*

En general, *imparcialidad* es la actitud de no tomar partido por ninguna de las partes. En el caso del mediador, significaría que debe actuar dejando de lado

---

<sup>21</sup> *Ibíd.*

<sup>22</sup> *Ibíd.*

<sup>23</sup> *Ibíd.*

sus valores, sus sentimientos y su necesidad de protagonismo, es decir, entrar virgen al proceso de mediación. Como sabemos que esto no es posible, ya que nuestros valores forman parte de nosotros mismos y no podemos dejarlos afuera, es necesario que el mediador tenga en claro cuáles son sus valores, sus sentimientos, sus intereses y sus prejuicios, y que reflexione sobre ellos, para que no sean un obstáculo en la conducción del proceso que normalmente terminará en un acuerdo que debe ser cumplido por los participantes y no por él.

La co-mediación es una estrategia útil para controlar la parcialidad. Pero llegado el caso en que sus valores fueran un obstáculo, debe dejar que otro mediador continúe con el proceso. Una excepción sería cuando los valores de los participantes estén en contradicción con el espíritu de la mediación, por ejemplo si el proceso es utilizado para dilatar una acción justa o hay mala fe, casos en los cuales debería suspenderse la mediación.

#### 3.1.6. Equidad

*“El cual significa que el especialista debe procurar que el acuerdo al que lleguen las personas para solucionar su controversia, sea comprendido por las mismas y que lo perciban como justo”.*<sup>24</sup>

#### 3.1.7. Legalidad

*“El cual consiste en que sólo pueden ser objeto de los mecanismos alternativos, las controversias derivadas de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de las personas y que las soluciones sean conforme a derecho”.*<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Ibídem.

<sup>25</sup> Ibídem.

### 3.1.8. Honestidad

*“que consiste en la actuación del especialista, reconociendo sus capacidades, limitaciones e intereses personales, así como institucionales, por lo cual se excusará de participar en la aplicación de los mecanismos alternativos por razones de conflicto de intereses o por la falta de preparación o aptitudes necesarias para llevarlos a cabo”.*<sup>26</sup>

### 3.1.9. Flexibilidad

*“que consiste en que los mecanismos alternativos carezcan de toda forma estricta, con el fin de responder a las necesidades particulares de las personas interesadas en su aplicación para la solución de sus controversias, y que puedan acordar, en su caso y conforme a la Ley, las reglas de tales mecanismos”.*

### 3.1.10. Oralidad

*“El cual consiste en que los procesos de los mecanismos alternativos se realizarán de manera oral, por lo que no deberá dejarse constancia ni registro alguno de los comentarios y opiniones de las partes con excepción del acuerdo o convenio que podrá formularse por escrito para suscribirse, y en su caso, ratificarse por las partes”.*<sup>27</sup>

### 3.1.11. Consentimiento informado

*“ consiste en la comprensión de las partes sobre los mecanismos alternativos de solución de controversias, las características de cada uno de los procedimientos, la*

---

<sup>26</sup> Ibídem.

<sup>27</sup> Ibídem.

*importancia de los principios, los compromisos inherentes a su participación y el alcance de los acuerdos”.*<sup>28</sup> y

#### 3.1.12. Intervención mínima

*“El cual consiste en el deber del especialista de realizar las actividades estrictamente indispensables para que las partes avancen y, en su caso, logren la solución de sus controversias”.*<sup>29</sup>

### 3.2. LA COMUNICACIÓN EJE DE LA MEDIACIÓN

La mediación es un proceso comunicacional y por lo tanto es necesario comprender sus componentes, mecanismos y dispositivos, para lo cual acudiremos a los planteamientos de Paul Watzlawick (fue uno de los principales autores de *“La Teoría de la Comunicación Humana”* y del *“constructivismo radical”*. Nació el 25 de julio en Austria y murió en el año 2007 en Palo Alto, California) y a algunas aplicaciones de la Programación Neurolingüística (*Es un Conjunto de Medios de Estudio de la Comunicación* y debe su origen a dos investigadores Norteamericanos, el Psicólogo y lingüista John Grinder y el informático Richard Bandler).

#### 3.2.1 Axiomas de la comunicación humana

Un axioma es una afirmación que representa una verdad que es evidente por sí misma, o en otras palabras que se acepta como un principio no es cuestionable

---

<sup>28</sup> *Ibíd.*

<sup>29</sup> *Ibíd.*

para poder avanzar en una determinada argumentación. En ese sentido, acogemos las siguientes verdades acerca de la comunicación humana, de las cuales naturalmente participa la medición:

- ***Es imposible no comunicar:*** como toda conducta es comunicación, se diría que toda situación en la que participan dos o más personas es interaccional, tendiendo que una interacción es una serie de mensajes intercambiados entre personas. Es decir, toda conducta en una situación de interacción tiene el valor de mensaje, así sean palabras o silencios, actividad o inactividad; la sola presencia es ya un mensaje, más allá de que sea intencional, consiente o eficaz, es decir, que logre un entendimiento mutuo.
- ***Toda comunicación implica un compromiso que define la naturaleza de la relación:*** una comunicación no sólo transmite información sino que al mismo tiempo impone conductas que difieren según el tipo de relación que se genera; es decir, el contenido de un mensaje tiene un impacto diferente según que se trate de un chiste, de una orden o de una información. Por ejemplo preguntar “¿Qué hora es?”, tiene un sentido totalmente distinto según que se lo diga con voz fuerte el padre a un adolescente que llega a la casa a las dos de la mañana, a que lo pregunte un caballero galante a una muchacha que le atrae cuando van en el autobús.
- ***Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional:*** Estos dos aspectos corresponden a dos tipos de mensajes que

tienen naturaleza diferente: *la comunicación digital y la comunicación analógica*, las cuales serán descritas luego más ampliamente.

- ***La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los participantes:*** la manera como se puntúan, se califican y se organizan las secuencias de hechos que se dan en una interacción, determina la naturaleza de la relación y por lo tanto el sentido de los mensajes. Por lo tanto, si la mediación se quiere distinguir de una conversación informal, debe seguir una secuencia que paulatinamente vaya definiendo las conductas esperadas, los roles de los participantes y las reglas de la relación, tal como ocurre en todo intercambio, aunque no necesariamente de una manera formal y explícita. Es este sentido, la puntuación de la interacción tiene el mismo significado de la puntuación gramatical, gracias a la cual cambia el sentido de la oración y por lo tanto pueden surgir diversas interpretaciones. Estas discrepancias son fuente importante de conflictos, tal como lo ilustra el ejemplo de la pareja donde cada día crece el distanciamiento porque la esposa piensa: ¡te regaño porque te distancias! y el esposo: ¡me distancio porque me regañas o para que no me encuentres para regañarme!.
- ***Cuando las secuencias de hechos se repiten en el tiempo, constituyen un patrón de comunicación:*** esto significa que cuando una relación humana tiene historia, es decir, ha permanecido durante un período de tiempo, es posible apreciar secuencias típicas que se repiten entre los

participantes, las cuales más allá de la conciencia que tengan las personas van condicionando esa relación. Para suspender los patrones insatisfactorios, o en otras palabras resolver los conflictos, es posible *metacomunicar*, es decir hablar acerca de las reglas de la relación y de las secuencias de hechos que se han vuelto repetitivas e incómodas para cambiarlas. Esta función de *metacomunicación* es propia de la mediación.

### 3.2.2. Comunicación digital

“Las palabras, orales o escritas, son los componentes digitales por excelencia de la comunicación; son sinónimo de contenido y sirven para denotar y para connotar”<sup>30</sup>.

- *Denotar*: indicar a qué cosa o clase de cosas se refiere la palabra (mesa, muebles); ya que una palabra puede denotar o referirse a diferentes cosas, es el contexto donde se encuentre esta palabra el que nos permitirá asignarle el significado. La frase ¡Fuera de aquí!, será interpretada como una información si le sigue ¡hace mucho frío!, pero será un rechazo si se enuncia gritando en medio de una discusión acalorada.

- *Connotar*: es atribuir valor o calificar un término además de su sentido propio. Siempre hay una connotación; lo que puede variar es que sea neutra, negativa o positiva. Esta posibilidad connotativa es la que permite que en la mediación se realicen connotaciones positivas y legitimaciones. En la ¡connotación positiva!,

---

<sup>30</sup> HERRERA, *COMUNICACIÓN I, Señales*, Modulación y transmisión, Ed. LIMUSA, S.A de C.V., Grupo Noriega, México, 2004, p. 283.

utilizada fundamentalmente por el modelo circular narrativo lo que se busca es darle un valor positivo a un hecho que normalmente sería valorado como negativo, en tanto que la legitimación es una connotación positiva aplicada a la persona de los participantes, para que queden posicionados de forma tal, que aumente su protagonismo y su posibilidad de negociación.

### 3.2.3. Comunicación analógica

Comunicación analógica es todo lo que no son palabras, por lo cual se la conoce también como comunicación no verbal, e incluye los gestos, las posturas, las distancias entre los comunicantes, etc. Los mensajes propios de la comunicación analógica no tienen una sola significación sino que el sentido depende del contexto dentro del cual se dan.

*Los componentes analógicos de la comunicación son los siguientes:*

- **Ritmo:** se refiere a la cadencia y velocidad con la que habla una persona y puede ir de lo muy lento a lo muy rápido y cada cultura y cada subcultura tienen sus propios ritmos de comunicación. Por ejemplo hay la tendencia a que los costeños hablen más rápido que los bogotanos. La percepción del ritmo de los participantes por parte del mediador y la posibilidad de acompasarse al mismo, es uno de los elementos que facilitan la empatía y el *rapport*.

- **Entonación:** En castellano la entonación es el único indicador que tiene quien recibe la información para saber si le están preguntando u ordenando algo. Dado

que en la mediación la técnica privilegiada es la pregunta, es fundamental diferenciar las variadas formas de entonación que permiten saber si el mensaje pretende afirmar, preguntar, ordenar, o indica duda, ansiedad, afán, tristeza, etc.

- **Volumen:** se refiere a la potencia de la voz. Utilizamos diferentes volúmenes de voz para significar cosas diferentes, de acuerdo también con las costumbres culturales, los sentimientos presentes y la fuerza que se le quiera imprimir al mensaje.

- **Vocales:** son todos aquellos sonidos, que emitidos por las cuerdas vocales, no constituyen palabras. Muchas veces no estamos especialmente atentos a ellos y perdemos mucha información. Una *escucha activa* no puede ignorarlos. Los más comunes son: llanto, suspiros y ruidos como toses, carraspeos, etc.

- **Gestos:** son las expresiones o movimientos que realizamos en la cara y pueden percibirse a nivel de:

- a) Ojos: donde puede apreciarse el brillo y la dilatación de las pupilas; la dirección de la mirada y los movimientos de los párpados (guiños, pestañeos, etc.).

- b) Cejas: los movimientos de las cejas son muy expresivos. Levantar las cejas puede ser comprendida como sorpresa, el fruncimiento del entrecejo es interpretado como tensión, falta de comprensión o sorpresa.

- c) Boca: ésta y la zona que la rodea es la parte más expresiva de la cara. Comenzamos a gesticular con la boca antes de reírnos y de llorar. Son característicos los llamados "pucheros" de los bebés que nos anuncian su llanto, en

situaciones de miedo nos castañean los dientes, el morderse el labio inferior muchas veces nos indica desconocimiento y las muecas de disgusto son realizadas con una elevación de la comisura de los labios. También son éstos los que primero nos indican que alguien quiere participar hablando en una conversación. Como en todos los componentes analógicos debemos observar la secuencia en la que se dan para entenderlos como respuesta a algo que está sucediendo o como disparador de algo que sucederá.

- **Posturas:** Son las distintas posiciones que toma el cuerpo. En la mediación es importante registrar las posturas que tienen los participantes en el momento inicial del encuentro, dado que es muy probable que estén dramatizando la relación entre ellos. Por esto es preferible trabajar sin mesa y con sillas individuales y móviles. Las posturas permiten construir hipótesis acerca de las relaciones y acerca de cuál es el lugar que esperan que ocupe el mediador.

Si bien las posturas pueden ser estáticas, es muy interesante atender a los cambios de las mismas, teniendo en cuenta la secuencia: qué pasó antes y qué pasa después. La forma de sentarse los participantes en los encuentros de mediación, nos puede dar información acerca de los momentos oportunos para intervenir. Por ejemplo, cuando comienza el encuentro, muchas personas no están firmemente sentadas, parecería que están más dispuestas a levantarse con un mínimo movimiento y que aún no están en la mediación; en estos casos debemos conducir la conversación para que se tranquilicen y se sienten cómodamente. La forma en que dos o más personas cruzan las piernas permite que se establezca un territorio y hay posturas que indican tensión o por el contrario que están relajados.

Si los participantes están tensos es muy difícil que puedan realizar un acuerdo en el cual se sientan protagonistas, por lo cual las posturas y los cambios en ellas son buenos indicadores del momento oportuno para los diferentes iniciar del proceso.

- **Movimientos:** se los observa en el momento de cambios de posturas. Hay movimientos que llevan al acercamiento entre las partes en tanto que otros demuestran alejamientos; los movimientos de las manos revelan la intensidad emocional y si se leen con atención informan sobre la congruencia entre lo que la persona piensa, siente y hace.

- **Reacciones kinestésicas:** son manifestaciones corporales como la sudoración, la resequedad, los temblores, los movimientos oculares involuntarios, etc. y generalmente denotan cambios emocionales.

- **La distancia interpersonal:** Se establecen en general tres tipos de distancia: 1) Intima: en nuestra cultura es menor a sesenta centímetros aproximadamente y sólo es válida para relaciones de intimidad. Si una de las partes de la interacción viola esta distancia, es altamente probable que la otra parte realice un movimiento para restaurarla, si no lo hiciera puede entenderse como que acepta una relación de intimidad.

- 2) Social: un metro de distancia es el patrón elegido para interactuar en una conversación. Dado que la mediación es una situación social, ésta es la distancia habitual.

3) Pública: varía de acuerdo a la cantidad de gente que esté interactuando, pero es siempre mayor que la distancia social.

Como mediadores debemos prestar atención a los cambios de distancia entre las partes y con respecto a nosotros a lo largo del encuentro de mediación. Normalmente en las sesiones conjuntas las distancias de los participantes con respecto a los mediadores son mayores que las que se dan en las sesiones individuales.

- **Componentes estáticos:** son aquellos que permanecen iguales a lo largo de un encuentro. Incluyen el aspecto físico de las personas: su ropa, forma de vestir, pulcritud, etc. así como los artefactos que usan tales como encendedores, relojes, lapiceros, todos los cuales son indicadores de la clase social a la que pertenecen o quisieran pertenecer, de los valores y del estilo de las personas.

#### 3.2.4. Alteraciones comunes de la comunicación

*Descalificación:* “es una respuesta que invalida la comunicación del interlocutor. Hay muchas formas de descalificación: incongruencias, cambios de tema, respuestas tangenciales, oraciones incompletas, malentendidos, uso de términos que el otro no conoce, interpretaciones literales de las metáforas o interpretaciones metafóricas de expresiones literales”.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> HERRERA, *COMUNICACIÓN I, Señales*, Modulación y transmisión, Ed. LIMUSA, S.A de C.V., Grupo Noriega, México, 2004, p. 283.

*Síntomas como comunicación:* “cuando a alguien no le gusta lo que está oyendo o se siente perturbado por ello, puede experimentar malestar físico, somnolencia, sordera, dolores súbitos, etc., con los cuales intenta, sin ser necesariamente consiente, desviar el tema que lo incomoda”<sup>32</sup>.

*Confusiones o desacuerdos en los niveles del contenido y la naturaleza de la relación:* “aparecen cuando los interlocutores están de acuerdo en un nivel pero no en el otro. Por ejemplo dos personas pueden estar de acuerdo en que quieren ser compañeros de viaje (naturaleza de la relación), pero pueden estar en desacuerdo sobre el sitio de viaje (contenido); o por el contrario, dos personas pueden querer viajar al mismo lugar, pero uno quiere que sea en calidad de amigos y el otro en calidad de novios”.<sup>33</sup>

*Impenetrabilidad:* “ocurre cuando hay tanta diferencia en el sistema de creencias y de valores de los interlocutores, que es prácticamente imposible que cada uno comprenda el sentido del mensaje del otro. Por ejemplo, para un marido con una mentalidad machista y patriarcal, nunca habrá justificación para que su esposa hable amistosamente con otro hombre, pues dentro de su marco de referencia la amistad es imposible entre un hombre y una mujer y por lo tanto cualquier contacto tendrá siempre la connotación de avance sexual”.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup> *Ibíd.*

<sup>33</sup> *Ibíd.*

<sup>34</sup> *Ibíd.*

*Discrepancias por la puntuación de las secuencias de hechos:* ocurren por varias razones:

- “Uno de los interlocutores no tiene la misma cantidad de información que el otro pero no lo sabe.
- Por efecto de la percepción selectiva, cada uno apreció aspectos diferentes de la situación vivida.
- Cada uno le atribuye la connotación de causa o efecto a aspectos diferentes de la situación”.<sup>35</sup>

Por ejemplo si un muchacho sale corriendo en medio de la multitud, y yo lo estoy observando desde mi ventana, puedo llamar a la policía sí creo que es un delincuente, sin tener en cuenta que tal vez vio por fin a quien estaba esperando o justamente huye para protegerse de algo.

*Errores de traducción del material analógico y digital:* “confundir el tono de una información con el de un regaño, interpretar un acercamiento como seducción cuando esa no era la intención o comprender las palabras con acepciones diferentes a las que quiso atribuirles el otro”.<sup>36</sup>

### 3.3. CARACTER INTERACCIONAL DEL CONFLICTO

Aunque hay diversas acepciones de conflicto, en general esta palabra tiene connotaciones negativas y por lo tanto muchos intentan evitarlo, pues se asocia con

---

<sup>35</sup> *Ibíd.*

<sup>36</sup> *Ibíd.*

sentimientos desagradables y con una atmósfera negativa. Esta perspectiva, supone que el enfoque más eficiente para afrontar el conflicto es la eliminación de las fuentes que lo originan, lo cual significaría que si el conflicto surge por la sensación de escasez o de injusticia, la solución sería darle a cada parte lo que cree justo. Esta visión se torna utópica, pues como bien se sabe, cada quien tiene su propia concepción de justicia y nunca ha habido suficiente para todos.

Una segunda perspectiva, considera inevitable el conflicto, teniendo en cuenta las diferencias de personalidad, intereses, necesidades, valores, etc. es de este supuesto, las estrategias para afrontar el conflicto se centran en reconocerlo cuando aflora y en abordarlo identificando las diferencias para llegar a acuerdos. Una tercera perspectiva no sólo considera que el conflicto es inevitable sino que en ocasiones es necesario fomentarlo con el fin de que surjan nuevas ideas y fuerzas positivas que generen innovación y cambio. Por esto, no se evalúa el conflicto como bueno o malo sino como funcional, adecuado o productivo.

Independientemente de su connotación, se entiende que el conflicto es un proceso interaccional complejo que se da entre dos o más partes, donde predominan las interacciones antagónicas sobre las de atracción y colaboración; se da siempre en un contexto espacio-temporal en cuanto tiene un comienzo, un desarrollo y un desenlace, feliz o desafortunado según la medida en que hayan escalado el malestar y las diferencias entre los involucrados. No obstante, más allá de las circunstancias en que surja, el conflicto sigue una secuencia identificable<sup>37</sup>.

---

<sup>37</sup> FERNANDEZ MILLAN, Juan M, y ORTIZ GOMEZ, María del Mar, *Los Conflictos: Como Desarrollar Habilidades Como Mediador*, Ed. Piramide, Madrid, 2006, p. 120.

### 3.3.1. Fases del Conflicto

En la **primera fase**, el conflicto está latente; ninguna de las partes lo percibe, pero las diferencias individuales, de grupo o las estructuras organizacionales o sociales han creado el terreno potencial para el conflicto. Cuando una o más de las partes interesadas perciben el conflicto potencial, se entra a la **segunda fase**, en la cual los individuos toman conciencia de las diferencias y viven una reacción emocional, asociada generalmente al enojo, la frustración, la hostilidad, la ansiedad o el dolor.

Durante la **tercera fase**, el conflicto pasa de la conciencia cognitiva y emocional a la acción, y por lo tanto se hace evidente. En este momento los individuos optan por resolverlo o por intensificarlo. Ese escalamiento del conflicto se hace a través de actuaciones de agresividad, dirigidas a impedir en forma intencional que el otro logre sus objetivos, o de actuaciones que buscan alianzas con terceros para acrecentar la lucha contra la otra parte. La **cuarta fase** del conflicto se centra en sus resultados y consecuencia.

Las decisiones tomadas durante la segunda fase determinarán si los resultados serán funcionales o inadecuados; Los funcionales implican una mejor comprensión de los temas causantes del conflicto, una mejor calidad de las decisiones, mayor creatividad para resolver los problemas y una visión positiva de los involucrados. Los resultados inadecuados incluyen la continuación de la hostilidad, la reducción de la comunicación y la destrucción del espíritu de

convivencia, todo lo cual favorece el efecto de bola de nieve, propiciador de nuevos conflictos, cada vez más difíciles de resolver.

Puede establecerse una diferencia entre conflicto y problema: el **conflicto** sería la presencia o el encuentro, en un mismo momento, de dos o más sentimientos, motivos o intereses contrarios que se oponen; sugiere por lo tanto oposición y desacuerdos. El **problema** sería una situación que al generar incomodidad o malestar a una persona o a un grupo, requiere solución; sugiere por lo tanto algo difícil, duro o incomprensible.

Frente al conflicto, sea cual sea su naturaleza, hay una multiplicidad de posibilidades de reacción, tanto a nivel individual como colectivo, dándose las siguientes actitudes, según se acepte, evite o niegue el conflicto dice “Stephen Robbins”<sup>38</sup>:

- Superación: se reconoce su existencia y hay voluntad de superarlo.
- Ventaja: se reconoce su existencia y se procura sacar provecho del mismo.
- Negación: se evita reconocer su existencia.
- Evasión: se reconoce su existencia, pero sin deseos de enfrentarse a él.
- Acomodación: se reconoce su existencia, pero se opta por no darle respuesta alguna.
- Arrogancia: se reconoce su existencia, pero se asume que la otra parte debe ceder.

---

<sup>38</sup> ROBBINS Stephen P., *Comportamiento Organizacional*, ed. Décima, Ed. Pearson educacion, México, 1995, p. 704.

- Agresividad: se combate con una respuesta hostil, violenta y/o militar.

La elección de una u otra modalidad al inicio del conflicto y los cambios de posición o actitud posterior, determinarán el proceso del conflicto y sus posibilidades de gestión o transformación. Cuando hay un reconocimiento del mismo por las partes implicadas, siempre será más fácil entrar en una vía negociadora, mientras que la actitud elusiva da pie a que se produzca un agravamiento de las tensiones latentes y, con ello, una escalada del conflicto. La acomodación puede suponer un aplazamiento de las hostilidades, pero no una resolución de las mismas. La arrogancia y la actitud belicista, por supuesto, desprecian cualquier posibilidad inicial de llegar a un diálogo que conduzca a un cese de las hostilidades.

### 3.3.2. El mapa del conflicto

Los mediadores necesitan un mapa de las vías conceptuales, o mapa del conflicto implícito en la discrepancia, en el que deben detallar al menos lo siguiente:

- Los motivos que han dado pie al conflicto.
- Los problemas de relación entre las partes.
- Las discrepancias en la interpretación de los hechos.
- Los intereses incompatibles.
- Las diferencias de valores.
- Los obstáculos que se oponen al arreglo.
- Los procedimientos destinados a encauzar o resolver la disputa.
- Los factores individuales o estructurales que podrían mejorar la relación.

- Los puntos de coincidencia y los valores comunes.

La mediación es normalmente un proceso a corto plazo que trata de aislar temporalmente los problemas en disputa con el fin de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. Está más relacionada con el presente y el futuro que con el pasado, está más orientada hacia la forma en que las partes pueden resolver el conflicto y crear un plan, que a las historias personales. La mediación interviene más sobre las conductas de los actores que sobre la estructura del conflicto, pero los cambios Psicológicos y conductuales que logra la mediación pueden capacitar a los actores para abordar mejor el tratamiento estructural del conflicto.

## CAPÍTULO 4

### FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

#### 4.1. FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN, HABILIDADES Y TAREAS DEL MEDIADOR

La mayoría de los autores están de acuerdo en que la mediación sigue las fases que se describen a continuación y son tareas del mediador las actividades que debe realizar secuencialmente para conducir el proceso de mediación.

Las habilidades son las capacidades del mediador para llevar a cabo las tareas o actividades. Esto significa que por ejemplo todo mediador sabe que la primera tarea en la sesión de mediación es establecer contacto con los participantes, pero la habilidad para escuchar, observar y crear un ambiente cálido depende de las capacidades comunicacionales de cada mediador.

Someramente se describen a continuación cada una de las “fases de la mediación”.<sup>39</sup>

EL PROCESO DE MEDIACIÓN	TAREAS DEL MEDIADOR	HABILIDADES DEL MEDIADOR
<b>1. Preparación de la sesión de mediación:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Decisiones sobre cuándo, dónde y quienes participarán</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Planear la sesión de mediación</li><li>◆ Visualizar hipotéticamente el caso.</li><li>◆ Decidir a quiénes convoca, cuándo, dónde y para qué.</li><li>◆ Establecer contacto interpersonal y abrir la</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li># Darse cuenta de los propios sentimientos, prejuicios, ideas y actitudes.</li><li># Expresar y controlar sus emociones.</li><li># Diferenciar sus propias creencias y deseos de los de los demás.</li><li># Ser prudente.</li></ul>

<sup>39</sup> BARUCH, BUSH R, A Y FOLGER, Joseph, *La Promesa de la Mediación*, Ed. Granica, México, 1996, p.416.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hipótesis acerca del caso con base en la información disponible</li> <li>• entrevista con cada una de las partes</li> </ul> <p><b>2. Sesión de mediación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimiento de los participantes y establecimiento de contacto: Apertura.</li> <li>-Definición del contexto de mediación.</li> <li>-Acuerdos entre los participantes para entrar al proceso.</li> <li>- Presentación del conflicto por las partes.</li> <li>-Análisis del conflicto. -Análisis de las soluciones intentadas, deseadas y viables.</li> <li>- Elección de soluciones, acuerdos y compromisos.</li> <li>-Cierre pedagógico</li> </ul>	<p>comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Proponer las condiciones del contexto.</li> <li>◆ Generar acuerdos sobre condiciones para la sesión de mediación.</li> <li>◆ Preguntar e intervenir para obtener información relevante.</li> <li>◆ Formular nuevas versiones sobre el conflicto y las soluciones.</li> <li>◆ Proponer soluciones y acuerdos a consideración de las partes.</li> <li>◆ Dar reconocimiento y connotar positivamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li># Observar el lenguaje verbal y no verbal</li> <li># Observar procesos interaccionales</li> <li># Diferenciar el contenido del proceso interaccional</li> <li># Hacer lecturas interaccionales del conflicto y de las situaciones dentro de las sesiones</li> <li># Generar ambiente de confianza, escucha y aceptación del otro</li> <li># Recibir y contener las emociones de los demás</li> <li># Dar reconocimiento</li> <li># Connotar positivamente los problemas</li> <li># Definir el contexto de la relación: “encuadre”</li> <li># Formular preguntas lineales y circulares, directas, indirectas</li> <li># Expresar sus ideas con precisión</li> <li># Formular hipótesis contextuales sobre el conflicto y sobre las soluciones intentadas y viables</li> <li># Resumir</li> <li># Comunicar en diversas formas un mismo mensaje</li> <li># Usar metáforas acerca de las personas, las situaciones y las relaciones</li> <li># Recontextualizar</li> <li># Visualizar escenarios propicios para la solución y el cambio</li> </ul>
<p><b>3. Seguimiento y evaluación de los efectos de la mediación: cierre del caso, reapertura, Continuación</b></p>	<p>! Evaluar el cumplimiento y los efectos de los acuerdos! Repetir el proceso anterior según las necesidades.</p>	

<b>4. OTROS PROCEDIMIENTOS</b> -Reuniones individuales -Reuniones de equipo.		
--	--	--

#### 4.2. PREPARACIÓN DE LA SESIÓN DE MEDIACIÓN

Como la mediación es un proceso, podemos decir que éste comienza con el primer contacto que alguna de las partes tiene con el mediador para solicitarle su ayuda y en algunos casos son ambas partes. Es importante comentar que este proceso alternativo lo pueden iniciar por solicitud de persona interesada, en forma verbal o por escrito ante el director o cualquier especialista del centro; así mismo a instancia del Ministerio Público o del Juez que conozca del procedimiento cuando se advierta la voluntad de los interesados en solucionar sus controversias mediante un mecanismo alternativo (*Art. 10 Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias y Art. 2 fracción IX del Código de Procedimientos Penales del Estado de Sonora*); También hay que tener en cuenta cuales son los casos que son mediables en materia penal y según el artículo 126° Bis del Código de Procedimientos Penales del Estado de Sonora (CPPES) los delitos de querrela, culposos y en aquellos cuya sanción máxima no exceda de tres años de prisión o tenga señalados una pena alternativa; deben acudir a un centro de mediación para dirimir el conflicto en lo que resulte legalmente procedente; y los casos *No Mediables* en materia penal son aquellos delitos que están tipificados como graves

mismos que están desglosados en el numeral 187° del Código de Procedimientos Penales del Estado de Sonora (CPPES).

Una vez tomando en cuenta lo mencionado en el párrafo anterior, seguimos con los primeros contactos ya que son fundamentales para el desarrollo del resto de la mediación, dado que errores en esta primera etapa pueden llevar a que el proceso nunca se realice. En general, el mediador debe tomar en esta fase la información mínima acerca de los involucrados y sobre la naturaleza del conflicto, para poder decidir, junto con el solicitante, cuándo, dónde y quienes participarán en la sesión de mediación haciendo una breve entrevista a las partes pero muy concisa (*ver el Anexo 2*).

Adicionalmente, la información disponible en este primer contacto, que debe ser breve para que el mediador pueda salvaguardar su neutralidad, sirve de base para la preparación de la sesión, formulando hipótesis acerca del caso que permitan diseñar un guión tentativo de la sesión.

Hay que recordar que una hipótesis es una asunción o supuesto que se formula con información insuficiente, con el fin de ofrecer una explicación tentativa y de poner a prueba sus consecuencias lógicas o empíricas en el proceso mismo de la mediación.

Como sugieren Díez y Tapia<sup>40</sup>, los mediadores usan las hipótesis de tres maneras:

- Como parámetros provisionales que sirven para explicar los motivos de algo: por ejemplo: el esposo que ha golpeado a su esposa durante varios años y

---

<sup>40</sup> DIEZ, Francisco y GACHI Tapia. *Herramientas para Trabajar en Mediación*, Ed. Paidós, Argentina, 1999, p.227.

busca ahora este medio alternativo porque en este momento sí es realmente posible que ella lo abandone pues los hijos ya tienen como sostenerla.

- Como antecedente eficaz para proponer algo: si el esposo acepta y reconoce que esos son sus miedos y temores, el mediador tienen abierto el camino para concretar un compromiso de cambio.

- Como una orientación general basada en la experiencia o la intuición: aunque la esposa está muy resentida, enojada y se muestra aparentemente muy decidida a dejar al cónyuge, puede que no esté en el fondo tan segura de irse ahora a depender de sus hijos y a tener que “pagarles”, sirviéndoles como siempre”.

Como su definición lo indica, las hipótesis deben ser transitorias y estar sujetas a cambio y a revisión a medida que avanza el proceso, recordando siempre que los mediadores construyen las hipótesis para orientar sus intervenciones, formular las preguntas y las redefiniciones y las confirman o las rechazan a partir de las respuestas y reacciones de los participantes en la mediación.

### 4.3. SESIÓN DE MEDIACIÓN

4.3.1. Conocimiento de los participantes y establecimiento de contacto de apertura.

El objetivo en esta primera parte de la sesión de mediación es establecer contacto o rapport con los participantes y generar confianza, en cuatro niveles:

1. *En la persona del mediador:* para ello es necesario que el mediador confíe en sí mismo y que cree una conexión personal y humana con los participantes.

2. *En cada uno de los participantes como persona*, para lo cual es útil el reconocimiento y la connotación positiva.

3. *En la contraparte*, como condición para aproximarse a un acuerdo, para lo cual son útiles las reformulaciones y la connotación positiva.

4. *En el proceso de la mediación*, a medida que avanza el proceso es útil ir mostrando los logros en cuanto a los cambios de comportamiento y a los acuerdos que se van dando.

#### 4.3.1.1. Técnicas para generar autoconfianza como mediador.

- Relájese, recuerde y reviva con detalle alguna situación en cual se ha sentido tranquilo y seguro como quiere sentirse al iniciar la sesión de mediación.
- Perciba claramente el sentimiento que experimenta al revivir esa situación.
- Con ese sentimiento de tranquilidad, imagínese que inicia la sesión de mediación y véase sonriente, tranquilo, hablando con firmeza y claridad a los participantes en el proceso.

#### 4.3.1.2. Técnicas para generar confianza en los participantes.

Dirigir su atención consiente hacia fuera, hacia el mundo exterior, especialmente hacia las personas con las que se esté interactuando. *Observar* cambios y consistencias en la postura, las expresiones faciales, la tensión o relajación muscular, los gestos y los movimientos de los interlocutores; *Escuchar* cambios y consistencias en tono, volumen, en velocidad del discurso y en el lenguaje no verbal. De la misma manera es de gran ayuda utilizar las técnicas siguientes de comunicación:

- ESPEJEAR: Emplear la misma tonalidad, volumen, tempo, postura o lenguaje sensorial que la otra persona utiliza (esto aumenta la sintonía).
- PARAFRASEAR O REPETIR: Resumir con las propias palabras lo que la otra persona ha dicho, pero utilizando las palabras clave y las frases del otro.
- DAR RECONOCIMIENTO: es una forma de retroalimentación positiva que consiste en expresar verbal y directamente a la persona a quien va dirigida, la valoración positiva que hacemos de algún comportamiento que ha mostrado o de una cualidad personal que apreciamos en ella. Para que sea auténtico, el mediador debe poder referirse a la actuación que le permite hacer ese reconocimiento: *Quiero felicitar a ambos Carla y Juan por cómo han manejado esta situación.*
- CONNOTACION POSITIVA: es una **re-formulación** centrada en resaltar los aspectos positivos de una situación o de un comportamiento que han sido descritos como negativos. Es ya una intervención que introduce un cambio de visión, por ejemplo:  
  
Si una de las partes comenta *¡siempre ha sido tacaño; por eso no quiere vender la casa que sería nuestra solución!*; el mediador re-formulara esa frase de la siguiente manera *¡cuando alguien es tan cuidadoso para guardar las cosas, sus razones tendrá. Habría que preguntárselas!*

Si bien la confianza y el establecimiento de la relación son un proceso que se da a lo largo de toda la mediación, se considera que sin haber abierto la

comunicación y la posibilidad de contacto con cada uno de los participantes, será muy difícil que avance el resto del proceso.

Desde el punto de vista del contenido de la comunicación en esta fase del proceso, los participantes, comenzando con el mediador, deben presentarse, incluyendo los datos de identificación que sean pertinentes para que cada uno tenga una idea relativamente clara de quiénes son los otros y cómo es el contexto social donde se desenvuelve su vida. Esto parece simple pero antes de hacerlo el mediador debe decidir cómo quiere que las partes se dirijan a él, pues así se presentará con nombre de pila, apellido, título, ocupación, credenciales como mediador, etc. Así mismo podrá hacer las preguntas que considere necesarias para completar su imagen de los participantes.

Así mismo en esta fase es muy importante que el mediador sepa cómo la persona que fue invitada por la otra parte a la mediación decidió asistir a la sesión, que ideas tienen al respecto y cómo se siente al estar ahí. Igualmente será interesante actualizar las motivaciones de quien solicitó la mediación.

#### 4.3.2. Definición del contexto de mediación

El contexto es el conjunto de condiciones espacio-temporales donde se realiza la mediación. Como en todo intercambio humano, el contexto de la mediación ayuda a definir el significado de lo dicho y delimita lo que puede decirse; incluye todas las claves verbales y no verbales, las acciones de los participantes, lo que persiguen con este proceso, las actitudes mutuas, sus roles sociales, el tipo de relación que tienen entre sí, y sus actitudes frente a las condiciones de la mediación.

La definición del contexto se co-construye con los participantes a partir de la comunicación de las condiciones del encuentro de mediación formuladas por el mediador, sobre la base de la comprensión y los acuerdos que sobre las mismas expresen los participantes. Se llama también *encuadre o discurso de apertura* (ver Anexo 1) y si bien cada mediador debe plantearlo según su estilo de comunicación.

#### 4.3.2.1. Contexto espacial de la mediación

El lugar elegido para la sesión de mediación debe ofrecer las garantías de privacidad y comodidad necesarias para desarrollar una conversación donde aparecerán sentimientos e información confidencial. Para facilitar la imparcialidad y la libertad de movimiento de los participantes, es mejor que haya sillas individuales móviles, en un espacio sin mesas. Si por alguna razón hubiere que variar el sitio de la mediación, esto debe ser aclarado a los participantes antes de comenzar el encuentro en el cual se ha producido el cambio y los mediadores deben estar alertas a los efectos que esto pueda producir, fundamentalmente en los casos donde más peso tiene el componente relacional (parejas, familias, empresas, empresas familiares.) Como refiere el artículo 32 de la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Sonora; “*las instalaciones de los centros deberán estar debidamente acondicionadas y equipadas, a fin de prestar los servicios en un ambiente propicio que les permita la comunicación adecuada y solucionar la controversia*”.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> [www.congresoson.gob.mx/leyes\\_doc.204.pdf](http://www.congresoson.gob.mx/leyes_doc.204.pdf), 22 de marzo de 2011.

#### 4.3.2.2. Contexto temporal e histórico

Con respecto al tiempo, en el ámbito de la mediación debemos referirnos al tiempo del proceso y de cada sesión o reunión. El tiempo del proceso es difícil de calcular, pero como la mediación es por definición un mecanismo de ayuda breve, esta condición debe señalarse, advirtiendo que sólo será el mismo proceso el que les permitirá delimitar su duración.

Cada mediador tiene su tiempo óptimo para trabajar, pero lo usual es que se trabaje por períodos de máximo dos horas de duración. El tiempo que va a durar cada encuentro debe ser establecido de antemano y si llegado el tiempo establecido el mediador se da cuenta que no podrán cumplir lo acordado, es necesario reconvenir con los participantes cómo van a continuar, teniendo en cuenta las posibilidades de tiempo de cada uno, las condiciones del proceso que se está dando y los límites establecidos en la ley de mecanismos alternativos de solución de controversias para el estado de Sonora.

#### 4.3.3. Acuerdos entre los participantes para entrar al proceso

Una vez que el mediador ha expuesto todas las condiciones del contexto de mediación, es indispensable que los participantes expresen verbalmente su acuerdo con tales condiciones. Si hay dudas o desacuerdos estos deben resolverse antes de avanzar a la fase siguiente.

#### 4.3.4. Presentación del conflicto por las partes

Una vez que todos los participantes están de acuerdo en las condiciones del proceso, el mediador les pide que narren cuál es su problema. Algunos autores denominan a esta la secuencia exploratoria, en cuanto busca comprender la versión que cada parte tiene del conflicto, ubicándolo además en su contexto individual, interaccional y social, para tener elementos suficientes para llegar a las reformulaciones en las fases siguientes. Las técnicas de intervención predominantes en esta fase son las preguntas y la escucha activa.

#### 4.3.4.1. Tipos de preguntas

Las preguntas son una forma verbal de obtener información que sirve tanto para comprender el problema y su contexto interaccional, como para evaluar las hipótesis que el mediador se va formando.

(TABLA 5) Según su intencionalidad y su forma pueden clasificarse como sigue:

<p><b>PREGUNTAS LINEALES:</b> Para obtener información y explicaciones: quién, dónde, cuándo.</p> <p><u>Objetivo:</u> investigar hechos y datos</p> <p><u>Efecto sobre el participante:</u> conservativo, mantiene el statu quo perceptual y conductual</p> <p><u>Efecto sobre el mediador:</u> juzgar con base en una causa</p>	<p><b>PREGUNTAS ESTRATEGICAS:</b> De confrontación y de dirección: "Decía que ya se había hecho a la idea de separarse, pero ahora que su esposo le confiesa que no tiene otra relación, duda de separarse. ¿Cómo explica esto?"</p> <p><u>Objetivo:</u> corregir el rumbo, asumiendo que la interacción sugerida es posible.</p> <p><u>Efecto sobre el participante:</u> constrictivo, buscan influir en la dirección que el mediador cree correcta</p> <p><u>Efecto sobre el mediador:</u> de oposición, papel coercitivo</p>
--	---

<b>PREGUNTAS CIRCULARES:</b>	<b>PREGUNTAS REFLEXIVAS:</b>
<p>Para identificar diferencias de apreciación y efectos conductuales. ¿Cómo se sentiría usted si estuviera en la situación de él? Y viceversa.</p> <p><u>Objetivo:</u> explorar con base en supuestos interaccionales para identificar los patrones que alimentan el conflicto, las vivencias, las percepciones, etc.</p> <p><u>Efecto sobre el participante:</u> liberador, al aumentar la comprensión y la posibilidad de expresión</p> <p><u>Efecto sobre el mediador:</u> aceptación y acercamiento humano neutral</p>	<p>Para abrir espacio a nuevas perspectivas y movilizar acuerdos más libremente: Si imaginamos que...</p> <p><u>Objetivo:</u> facilitar la activación de los recursos de los participantes</p> <p><u>Efecto sobre el participante:</u> generativo de nuevas visiones y alternativas</p> <p><u>Efecto sobre el mediador:</u> creativo para generar nuevas visiones y opciones</p>

### Escucha activa

Exige varias condiciones:

1. Centrar la atención en cada participante y observarlo cuando está hablando.
2. No interrumpir abruptamente para introducir una nueva pregunta o idea.
3. Mirar al interlocutor y de vez en cuando hacer manifestaciones verbales y no verbales de que se le sigue: asentir con la cabeza, "ohm", "entiendo", etc.
4. Hacer preguntas aclaratorias precisas.
5. Usar el vocabulario del participante y referirse a su contexto vital.

#### 4.3.5. Análisis del conflicto

Con base en el relato realizado por las partes, el mediador construye el mapa del conflicto, teniendo en cuenta como ya se había dicho:

- Los motivos que han dado pie al conflicto.
- Los problemas de relación entre las partes.
- Las discrepancias en la interpretación de los hechos.
- Los intereses incompatibles.
- Las diferencias de valores.

- Los obstáculos que se oponen al arreglo.

En esta fase, el mediador acude a las técnicas de resumen, metáforas y reformulaciones, integrando no sólo la información que ha recogido de los participantes sino sus conocimientos y experiencias.

#### 4.3.6. Análisis de las soluciones intentadas, deseadas y viables

El análisis de las soluciones intentadas por los participantes para resolver el conflicto es importante para saber que si ellos fracasaron al elegir esos caminos, el mediador no debe sugerir esas soluciones sino precisamente otras opuestas y novedosas. Así mismo, es fundamental que a través de preguntas circulares, hipotéticas y estratégicas, cada uno de los participantes exprese claramente cuál sería la solución deseada y poco a poco se cuestionen hasta concretar una solución que sea viable.

#### 4.3.7. Elección de soluciones, acuerdos y compromisos

Para llegar a esta fase, es necesario haber atravesado con éxito las fases anteriores. Si bien las decisiones son de los participantes, en este momento el mediador debe servirles como de traductor de los acuerdos y por lo tanto debe formular proposiciones acerca de las soluciones posibles, recogiendo las palabras de los participantes. Esta sería la llamada por algunos estudiosos de la materia como la secuencia propositiva, donde a través de la técnica de reencuadre, el mediador presenta una nueva visión que le dé un nuevo significado a la situación

de conflicto, a las relaciones y a las personas dentro de su historia, de manera que se abra el camino para el acuerdo. Hay similitudes entre reformulación y reencuadre o re contextualización, pero podría decirse que el reencuadre es más complejo en la medida en que implica la propuesta de una mirada o un punto de vista diferente al que tienen los participantes, generalmente más abarcador y potencializado. Generalmente, en esta fase se siguen los pasos siguientes:

1) Narrar la historia alternativa construida a partir del reencuadre como por ejemplo:

#### REFORMULACIÓN

*Si les entiendo bien, las diferencias entre ustedes aumentaron desde cuando consiguió el trabajo como vendedora, empezó a pasar más tiempo fuera de la casa y Roberto comenzó a sentirse solo y distante. Intentó que hablaran, pero como lo hizo con resentimiento hacia Rosa, ella se alejó más y ahí se le agudizaron a Roberto los celos, se volvió más hostil hacia ella, hasta el punto en que ahora Rosa sólo desea separarse.*

Se puede pasar a una RECONTEXTUALIZACIÓN:

*Me parece que cuando uno tiene sentimientos tan encontrados acerca de una situación tan significativa como es la vida conyugal, donde cada uno ha invertido tanto de sí, las cosas no se pueden reducir a un objeto material. Creo que el valor de la casa que es lo que cada uno tiene puesto de vida allí, y no tanto su valor comercial. Por eso les pregunto ¿cómo se resolverá su situación?*

Con esto se abren las posibilidades para algún acuerdo.

2) Recoger las impresiones de los participantes acerca de la historia, identificando en qué medida se identifican con ella.

3) Construir el acuerdo, el cual debe llenar las condiciones siguientes:

- Formularlo en términos positivos.
- Dejar a las dos partes bien posicionadas.
- Formularlo en términos de comportamientos observables y de acciones concretas.
- Definir el tiempo durante el cual regirá.
- Establecer criterios de cumplimiento.
- Discutir las ventajas y desventajas.
- Imaginarse cómo se sentirá cada uno acogido al acuerdo y expresarlo.
- Y no bombardear cuestionando a las partes, más bien haciendo preguntas de una en una.

#### 4.3.8. Cierre pedagógico

Sea que se logre o no el convenio, el mediador debe invitar a los participantes a expresar que se llevan de ella, para qué les sirvió y qué consecuencias quieren que tenga el encuentro. Sea que las partes queden o no satisfechas con el avance en la solución del conflicto, el mediador debe darles reconocimiento por esta aproximación y por otras características personales o de la situación que revelen evolución positiva del proceso o de otros aspectos de sus vidas, para lo cual puede hacer una síntesis de los logros, las dificultades, los asuntos pendientes y los

cambios observados a nivel de la significación, del comportamiento o de las emociones.

Como no siempre se logra el acuerdo en el primer encuentro conjunto, el mediador hará saber a las partes que puede haber otras sesiones bien sea individual o conjunto para que ellas puedan meditar bien lo que quieren resolver o consultarlos con sus abogados o persona de confianza, según convenga en cada caso. Si se logra un acuerdo es útil convenir un seguimiento.

*El artículo 2° de la Ley de mecanismos alternativos de solución de controversias para el Estado de Sonora* dice que un convenio o acuerdo es un acto voluntario que pone fin a una controversia total o parcialmente, y que tendrá respecto a los participantes la misma eficacia que una sentencia ejecutoriada cuando sea aprobado por la autoridad judicial. En materia penal, el convenio o acuerdo es un acto que contiene la voluntad de las partes y surte los efectos que establezca la legislación penal del Estado.

Cabe mencionar que los convenios podrán celebrarse verbalmente o por escrito. Cuando se realicen por escrito, las personas interesadas podrán acordar presentarse, junto con el especialista que haya intervenido en el procedimiento, ante el Director del Centro de Justicia Alternativa del Estado, para que en presencia de éste ratifiquen el convenio y reconozcan las firmas que lo calzan, con el objeto de que sea certificado por el propio director, todo esto está justificado en el Artículo 28 de la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Sonora (LMASCES).

Los directores generales y los directores de los Centros de Justicia Alternativa del Estado, gozarán de fe pública únicamente para certificar que ante su presencia

se ratifica el convenio por las personas interesadas y que reconocen las firmas que lo calzan dice el Artículo 29 de la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Sonora.

*Si una de las partes no cumpliera con lo estipulado en el convenio y como tiene fe pública ya que fue firmado por el director del centro; el convenio hace las veces de cosa juzgada, lo que quiere decir que ambas partes deberán cumplir con lo que en él se estipule de lo contrario se procederá a la ejecución del mismo ante la autoridad responsable.*

#### 4.4. SEGUIMIENTO DE LA MEDIACIÓN

Una vez terminada la mediación, tanto en los casos con acuerdo como en aquellos en los cuales no se ha llegado al mismo, es conveniente establecer pautas de seguimiento. Cuando se ha llegado a un acuerdo, éstas serán especificadas dentro del mismo en forma explícita y se realizarán por medio de llamadas telefónicas o visitas a los participantes, en el tiempo que se acuerde esto es dependiendo del centro ya que hay lugares en los cuales ya no se da seguimiento por que como fue un convenio voluntario las partes son las que deberán comunicarse en dado caso de que no se respete el convenio pactado y como se mencionó anteriormente si no se respeta dicho convenio por alguna de las partes se procederá a la ejecución del mismo ante la autoridad responsable.

Cuando no hay acuerdo, este seguimiento se programará, según las características del caso, conectándose el mediador con los participantes o con las instancias a donde decidan continuar, teniendo cuidado de no violar el principio de confidencialidad.

El seguimiento es el primer paso para que cada mediador o centro de mediación pueda transformarse en investigador, lo cual le permitirá optimizar los resultados y aportar a la difusión de la mediación<sup>42</sup>.

## 4.5. OTROS PROCEDIMIENTOS

### 4.5.1. Reuniones individuales

No todos los modelos de mediación tienen la misma postura acerca de la conveniencia de realizarlas. Algunos sostienen que las llevan a cabo sólo en los casos donde sea estrictamente necesario, en tanto que el modelo circular-narrativo las considera muy útiles para enriquecer la información, modular las emociones de resistencia de las partes y conocer mejor el contexto y los intereses de cada participante, sobre todo si el tiempo y la intensidad del conflicto pueden bloquear la interacción en las sesiones conjuntas.

Algunos mediadores realizan prácticamente toda la mediación en reuniones individuales, y es el mediador quien lleva y trae la información entre los participantes. Se las denomina mediaciones puente y son particularmente útiles en

---

<sup>42</sup> R. A Baruch, Bush- J. P Folger, *La Promesa de la Mediación*, Editorial Granica, México S, A de C.V. 1996, p. 416.

los casos donde ha habido episodios de violencia o cuando la relación entre las partes es muy negativa, pero es a la vez una modalidad muy exigente para el mediador, quien puede quedar atrapado en los conflictos relacionales de las partes.

#### 4.5.2. Reunión de equipo

Los mediadores que tienen la posibilidad de trabajar en co-mediación o con un equipo, prefieren tomarse unos minutos en el transcurso de la sesión para poder reflexionar acerca de lo que está aconteciendo. Algunos mediadores utilizan frecuentemente este tipo de reuniones, por ejemplo en el caso de las mediaciones puente, entre una reunión individual y otra. En el modelo circular-narrativo se realizan estas reuniones después de las entrevistas individuales con cada participante y antes de comenzar la nueva sesión conjunta. En ella se elabora la Historia alternativa, técnica central de este modelo. Si se van a dar, es muy importante que en la definición del contexto o encuadre se anuncie y se acuerde la posibilidad de reuniones de equipo, justificándolas como una forma de enriquecimiento del proceso.

## **CONCLUSIONES**

### ÚNICA

Ante la dinámica de la vida social en nuestro País y el permanente reclamo social de mejor seguridad pública e impartición de justicia, los mecanismos alternativos de solución de conflictos, desde la perspectiva de la Procuraduría General de Justicia para el Estado o bien, desde el Poder Ejecutivo del Estado establecen la primera real oportunidad para enfrentar los conflictos entre los habitantes de nuestra comunidad desde un proceso más justo y humano.

Abordar el tema de los Medios Alternativos para la Solución de Conflictos en especial la mediación, es establecer puentes de conexión entre distintas disciplinas del conocimiento humano y social, ya que de forma interdisciplinaria trabajan para

alcanzar el fin común, mejor estado de vida y convivencia social entre los hombres de una comunidad.

Es necesario que ya sean aplicadas las reformas que dicta nuestra Constitución Federal con respecto a la aplicación de los métodos alternativos de resolución de conflictos, donde se incluyan áreas de métodos alternativos, más y mejores oficinas, centros estatales y municipales de justicia comunitaria, desarrollo de la cultura colaborativa desde los ayuntamientos del Estado, educación cívica, y reorientación del gasto social y público, así como el trabajo de capacitación y certificación internacional del recurso humano que participa; logrará que la sociedad disponga de un camino alterno para construir la posición que desea de sociedad.

Existen variados ejemplos de éxito en el país y más en este Estado respecto a esta materia, se debe ser optimista en la posibilidad democrática de ofrecer a la sociedad una alternativa diferente a la solución de sus conflictos, y esa es una tarea que le corresponde al Estado Moderno.

## **PROPUESTAS**

### ÚNICA

#### **“CENTRO DE MEDIACIÓN DENTRO DE LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA”**

Dentro de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora, debería existir un área especializada en mediación como método alternativo de solución de conflictos, ya que es un derecho para la sociedad sonoreense y una obligación del gobierno Estatal de contar con este tipo de centros como lo plasma en el capítulo primero de la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Sonora, desde el mes de junio del año 2008 y la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el numeral diecisiete.

Las agencias investigadoras del fuero común están saturadas de expedientes los cuales aproximadamente un diez por ciento se resuelve satisfactoriamente dentro del procedimiento, los cuales son consignados a los juzgados y el resto son resueltos en no ejercicio o se dejan en el olvido cada año (Ver anexo 4); Es por esta razón que sería de gran ayuda para descargar de trabajo a las agencias del ministerio público del fuero común y también para los usuarios que ya no tendrían que esperar horas para que les tomen una denuncia cuando una parte de los asuntos que se ven dentro de una agencia pueden ser resueltos por una vía alterna de solución de conflictos, como por ejemplo las personas que tienen diferencias dentro de su colonia o con familiares serian tratadas de una manera más eficiente, rápida y favorable para solucionar su conflicto .

En el anexo 4 se muestran las denuncias interpuestas entre el año dos mil ocho al dos mil nueve dentro de las agencias del Ministerio Público del fuero común y también el resultado de estas denuncias.

Así pues he desarrollado una propuesta para la realización de un centro de Mediación dentro de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora (PGJES) en la cual menciono la estructura de la unidad de mediación, su visión, misión, función y responsabilidad, con base y sustento en la Constitución política de los estado unidos mexicanos y en la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de controversias para el Estado de Sonora y en el anexo 5 se muestra una encuesta que contiene seis reactivos la cual fue aplicada a cien personas en las Agencias del fuero común del ministerio público de la Ciudad de Hermosillo sector 1 y sector 2 con sus correspondientes estadísticas y resultados con la finalidad de comprobar

que a las personas les gustaría que su conflicto se resolviera más rápido y donde las partes tomaran sus propias soluciones y también comprobar que hay varios delitos los cuales podrían ser remitidos a un centro de mediación para ser resueltos de una manera satisfactoria antes de que las personas sean procesadas.(ver anexos 5)

Así pues cabe mencionar lo siguiente; Según el INEGI el 68% de los internos en centros penitenciarios de la República están por robo y el 34% de internos están por robo simple; Así mismo dicen las estadísticas que el 50% de delitos de robo perfilan en menos de cinco mil pesos y que el 25% del delito de robo simple oscila en menos de quinientos pesos.

## **ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN**

- **VISIÓN**

La Unidad propiciará el establecimiento de la mediación, como un sistema de acceso a la justicia en forma paralela al sistema jurisdiccional, ampliando sus servicios y difundiendo por todos los medios posibles los beneficios de la justicia a través de un medio directo, inmediato, informal y sin costo para el usuario, estimulando la resolución pacífica y responsable de todos los conflictos que pueden afectar a la niñez, a las mujeres, a los indígenas, áreas marginales, población rural y las grandes mayorías que padecen de pobreza, cambiando los actuales métodos de violencia por una cultura de paz en la que prevalezca el respeto de los derechos humanos.

- **MISIÓN**

Promover la mediación como un medio gratuito, rápido e informal para facilitar el acceso de la población urbana y rural a resolver sus conflictos, con el fin de reducir la carga de trabajo de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora y de los tribunales, propiciando la paz jurídica, social y la justicia pronta y cumplida.

- **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

La función global es planificar, promover, coordinar, implementar, monitorear y evaluar la MEDIACION, de acuerdo con los lineamientos del Plan de modernización de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora (PGJES) y de acuerdo con lo estipulado en la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de controversias especialmente en lo enmarcado su Capítulo III de los Centros de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado y de la Procuraduría General de Justicia del Estado (PGJES).

Las funciones específicas son:

1. Coordinar los Centros de Mediación de la PGJES.
2. Evaluar el funcionamiento y resultados de los Centros de Mediación, proponiendo a la Dirección encargada de los centros las acciones que considere oportunas para mejorar su funcionamiento y ejecutando las que dicha Dirección apruebe.
3. Analizar la conveniencia de creación de nuevos Centros de Mediación, proponer criterios para su ubicación geográfica y su conformación y

gestionar el apoyo para la creación, desarrollo e implementación de los que sean aprobados.

4. Propiciar la capacitación en métodos de resolución alternativa de conflictos para los mediadores del Organismo Judicial, o quienes sean aspirantes a ocupar esos cargos.
  5. Elaborar propuestas de normativas con el objeto de impulsar y fortalecer los métodos de resolución alternativa de conflictos.
  6. Impulsar estudios para la creación e implementación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.
  7. Diseñar y promover programas para la divulgación de los beneficios de la mediación a la población.
  8. Velar por el establecimiento del sistema de estadísticas de los Centros de Mediación.
  9. Impulsar acciones para constituir una red de información actualizada, a nivel nacional, de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos.
  10. Presentar informes y reportes periódicos sobre la gestión de la Unidad a la Dirección encargada de dicho centro.
  11. Otras funciones que le sean asignadas por el director del Organismo, en materia de su competencia.
- LOS DIRECTORES GENERALES TENDRÁN LAS ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES SIGUIENTES: (art. 25 LMASC ES)
    - I.- Revisar la correcta aplicación de los mecanismos alternativos por parte de los Centros, en los términos previstos por esta Ley;

II.- Desahogar las consultas que planteen los directores de los Centros respecto de la prestación de sus servicios;

III.- Llevar el registro de los convenios celebrados ante los Centros;

IV.- Certificar la documentación que obre en el archivo de la Dirección General a su cargo;

V.- Fungir como director de un Centro de Justicia Alternativa del Estado, y como especialista, cuando las necesidades del servicio lo requieran;

VI.- Proponer ante la autoridad correspondiente, el reglamento para el funcionamiento de los Centros de cada institución, así como las reformas al mismo; y

VII.- Las demás establecidas en la Ley, en el Reglamento o en los acuerdos que rijan sus funciones.

- LOS DIRECTORES DE LOS CENTROS DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO, TIENEN LAS ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES SIGUIENTES:  
(art. 26 LMASC ES)

I.- Revisar la aplicación correcta de los mecanismos alternativos por los especialistas del Centro a su cargo;

II.- Ejercer la dirección técnica y administrativa del Centro, así como vigilar el cumplimiento de sus objetivos;

III.- Revisar que los convenios celebrados por las partes, con la intervención de especialistas del Centro, se apeguen a los principios establecidos en esta Ley;

- IV.- Llevar un registro de los convenios celebrados ante los especialistas y, en su caso, certificar documentos que obren en los archivos del Centro a su cargo;
- V.- Fungir como especialista cuando las necesidades del servicio lo requieran;
- VI.- Actuar como jefe inmediato del personal adscrito al Centro;
- VII.- Solicitar, en cualquier momento, el auxilio de un profesional en determinada materia, cuando una determinada controversia entre personas, así lo requiera;
- VIII.- Difundir información relativa a las funciones, actividades y logros del Centro; y
- IX.- Las demás atribuciones y obligaciones establecidas en esta Ley, en el Reglamento o en los acuerdos que emitan las autoridades competentes.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- BARUCH, BUSH R, A, y FOLGER, Joseph, *La Promesa de la Mediación*, Ed. Granica, México, 1996, p. 416.
- CARNEVAL, Petter, J. y PRUITT, Dean, G., *Negociación y Mediación. Revisión anual de la Psicología*, USA, 1992, P.p. 43, 531-582.
- CASTANEDO ABAY, Armando -"MEDIACION" una Alternativa para la Solución de Conflictos.
- DIEZ, Francisco y GACHI Tapia. *Herramientas para Trabajar en Mediación*, Ed. Paidós, Argentina 1999, p. 227.
- DICCIONARIO PRÁCTICO, Ediciones Larousse, México, 1983, p. 358.

- FERNANDEZ MILLAN, Juan M, y ORTIZ GOMEZ, María del Mar, *Los Conflictos: Como Desarrollar Habilidades Como Mediador*. Ed. Pirámide, ed. 1ra., Madrid, 2006, p. 120.
- FISHER, Roger, PATTON, Bruce y URY William, *Si... ¡de Acuerdo! Como Negociar Sin Ceder*, Ed. Norma S, A. Bogotá, Colombia, 1993, p. 228.
- GONZALEZ, María Isabel, *El Cuidado de los Vínculos. Mediación Familiar y Comunitaria*, Ed. Universidad del Rosario, ed. Primera, Bogotá D. C., Junio 2007, p. 294.
- HERRERA, *COMUNICACIÓN I, Señales, Modulación y transmisión*, Ed. LIMUSA, S.A de C.V., Grupo Noriega, México, 2004, p. 283.
- Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de controversias para el Estado de Sonora.
- OVALLE FAVELA, José, *Teoría General del Proceso*, 4ª ed., Ed., México, Oxford University Press, 1998, p. 194.
- Pág. Internet: [www.congresoson.gob.mx/leyes\\_archivos/doc\\_204.pdf](http://www.congresoson.gob.mx/leyes_archivos/doc_204.pdf)
- Pág. Internet: [www.congresoson.gob.mx/leyes\\_archivos/doc\\_3.pdf](http://www.congresoson.gob.mx/leyes_archivos/doc_3.pdf)
- Pág. Internet: <http://www.mediacionenmexico.org/mediacionenmexico.asp>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA; Diccionario de la Lengua Española, T. II. P. ed. Vigésima, Ed. Espasa-Calpe, Madrid, 1984, p.892.
- ROBBINS Stephen P., *Comportamiento Organizacional*, Ed. Pearson educacion, edición decima, México 1994, p. 704.
- RODRÍGUEZ- PIÑERO M, Del Rey, S, y Munduate, *La Intervención de las Partes en la Solución del Conflicto*, Ed. Alicante, Madrid 1993, P.p. 271-283.
- RUBIN, J. Z., Introducción. En J. Z. Rubi, *Dynamics of Third Party Intervention: Kissinger in the Middle East*, New York, 1981, P.p. 3-43.
- SALLARD LÓPEZ, Silvia. *Mediación, Supervisión y Contención: Una Visión Tridimensional*. Editorial Universidad de Sonora: Instituto de Mediación de México S.C., 2009, Hermosillo, México, P.p. 23-29.
- SIQUEIROS, José Luis, *El Arbitraje Comercial en México*; [www.juridicas.unam.mx](http://www.juridicas.unam.mx).
- SUÁREZ, Mara Inés. *Mediación. Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas*. Buenos Aires, Paidós, 1996.
- VADO GRAJALES Luis Octavio:- *Medios Alternativos de Resolución de Conflictos*.- MEXICO, 2004.

## **ANEXO 1**

EJEMPLO DE DISCURSO DE APERTURA EN MEDIACIÓN

### **1.- SALUDOS Y PRESENTACIÓN**

Buenos días, (tardes, noches) mi nombre es \_\_\_\_\_

Soy mediador (a) y se me ha asignado estar con ustedes hoy para atenderlos y apoyarles a encontrar alternativas de solución en su problema.

Seré un facilitador en este proceso de mediación en el cual ustedes buscaran llegar a un acuerdo y que en el futuro sean de provecho para todos.

## **NOMBRES**

Primero quiero cerciorarme de que tengo bien escritos sus nombres y apellidos su nombre es \_\_\_\_\_ y su nombre es \_\_\_\_\_

*(Es conveniente tomarse un tiempo para hablar con ellos sobre su trabajo, o cualquier tema que rompa el hielo buscando establecer relaciones empáticas)*

## **CONFIDENCIALIDAD**

Es importante comunicarles que este proceso es estrictamente confidencial y nada de lo que aquí expresemos podrá ser utilizado contra ninguno de nosotros en ningún proceso posterior, es decir este proceso de mediación es alterno a cualquier gestión legal, y ustedes pueden expresarse libremente, incluso si desean que hagamos un contrato de confidencialidad lo podemos hacer.

## **ENTREVISTAS PRIVADAS**

Si lo creo necesario para la efectividad del proceso, en algún momento del mismo podré pedirles reunirme en entrevistas separadas y conversare privadamente con cada uno de ustedes. Para buscar explorar alternativas que nos ayuden en el proceso de mediación.

## **NOTAS DEL MEDIADOR**

Pudiera ser que durante las sesiones yo tome algunas notas que considere necesarias para facilitar los acuerdos entre ustedes, las que destruiré en su

presencia cuando termine el proceso de manera que no quedara registrado lo que conversemos aquí.

## **NORMAS, NO INTERRUPTIONES, INSULTOS ETC.**

No se permite interrumpir cuando a quien se está expresando, cada uno tendrá su momento para intervenir, incluso si lo desean pueden tomar notas si quieren recordar algo de la intervención el otro para retomarlo cuando llegue su momento, de igual manera estas notas se destruyen.

No se permiten insultos, entre si u ofender al otro u otros, estamos en un proceso que lejos de encontrar culpas pasadas, **su objetivo es encontrar alternativas de solución para el futuro.**

## **2.- FUNCIÓN DEL MEDIADOR**

<b>Imparcialidad</b>	<b>facilitador</b>	<b>comunicación</b>
<b>Negociación</b>	<b>no juez</b>	

Mi trabajo es juntos conocer la esencia del asunto que los trae aquí, conocerlos y es importante comentarles que mi intervención como mediador es completamente imparcial, quiero pedirles que si en algún momento alguno de ustedes sienten que yo estoy inclinándome hacia alguno me lo haga saber.

Mi función es ayudarles a que ustedes encuentren las formas de darle solución a sus preocupaciones y diferencias mutuas, apoyándoles en el mejoramiento de la comunicación, en un ambiente de colaboración y entendimiento.

Debo aclarar que no soy un juez, este procedimiento es una alternativa a un proceso legal, por lo que yo no puedo obligarles de ninguna manera a acciones decididas por mí, sino que lo que ocurrirá de hoy en adelante es solo de ustedes y lo decidirán solo ustedes.

## **3.- DURACIÓN DE LAS SESIONES Y DEL PROCESO**

Nuestro proceso puede durar una o varias sesiones (de cuatro a cinco sesiones aproximadamente según información de la unidad de mediación de la UNIVERSIDAD DE SONORA), cada sesión puede durar de una hora a hora y media como máximo.

#### **4.- VOLUNTARIEDAD**

Finalmente debo decirles que si alguno de ustedes necesita un receso me lo comunica y puede retirarse de la mediación, si en algún momento consideran que ya no desean continuar en forma definitiva deben hacerlo saber, de igual manera esto funciona por mi.

¿Las reglas que les he explicado son claras para ustedes?, ¿tienen alguna duda?, ¿consideran que por medio de la mediación podrán solucionar sus diferencias?

## ANEXO 2

### ENTREVISTA INFORMATIVA

(EJEMPLO DE FORMATO: Preguntas que se les hacen a las personas que solicitan la mediación en la primera sesión, en esta primera etapa es simplemente para recopilar datos generales).

#### 1.- DATOS PERSONALES DE "A"

Nombre:

\_\_\_\_\_

Nombre:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Teléfonos: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Tiempo de unión: \_\_\_\_\_

Parentesco con B": \_\_\_\_\_

Originario: \_\_\_\_\_

Religión: \_\_\_\_\_

Número de hijos: \_\_\_\_\_

#### 2.- DATOS LABORALES DE "A"

Nombre de la empresa:

\_\_\_\_\_

#### DATOS PERSONALES DE "B"

Nombre: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Teléfonos: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Tiempo de unión: \_\_\_\_\_

Parentesco con B": \_\_\_\_\_

Originario: \_\_\_\_\_

Religión: \_\_\_\_\_

Número de hijos: \_\_\_\_\_

#### DATOS LABORALES DE "B"

Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

teléfono: \_\_\_\_\_

Puesto/ocupación: \_\_\_\_\_

Sueldo mensual: \_\_\_\_\_

Antigüedad laboral: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

teléfono: \_\_\_\_\_

Puesto/ocupación: \_\_\_\_\_

Sueldo mensual: \_\_\_\_\_

Antigüedad laboral: \_\_\_\_\_

### **3.- Estado de Salud “A”**

Padecimiento (s) actual: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Enfermedad crónica: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tratamiento: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Servicios médicos: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **4.- Datos socioeconómicos de “A”**

¿Habita en casa propia? \_\_\_\_\_

¿Posee vehículo propio? \_\_\_\_\_

¿Pertenece a alguna agrupación? \_\_\_\_\_

### **Estado de Salud “A”**

Padecimiento (s) actual: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Enfermedad crónica: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tratamiento: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Servicios médicos: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **Datos socioeconómicos de “A”**

¿Habita en casa propia? \_\_\_\_\_

¿Posee vehículo propio? \_\_\_\_\_

¿Pertenece a alguna agrupación? \_\_\_\_\_

**5.- Narrativa situacional de “A”: (síntesis del asunto)**

**6.- Narrativa situacional de “B”: (síntesis del asunto)**

¿Ha recibido algún tipo de ayuda para la atención de su situación actual?

NO: \_\_\_\_\_

SI \_\_\_\_\_ de que tipo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Considera que por medio del proceso de mediación puede resolverse su problemática?

---

---

6.- Observaciones y valoración del mediador de la factibilidad del proceso. (Esta parte es exclusiva del mediador)

Mediador: \_\_\_\_\_

***Fuente:*** información recopilada de la Unidad de mediación familiar y comunitaria de la UNISON.

**ANEXO 3**  
**CONVENIO**  
**EJEMPLO FORMATO**

En la ciudad de Hermosillo, Sonora, siendo las \_\_\_\_\_ del día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de 20\_\_, ante el Mediador \_\_\_\_\_ del instituto de Mediación de México SC.

Así mismo compareció la Sra. \_\_\_\_\_ Y el Sr. \_\_\_\_\_ con el fin de formalizar los acuerdos tomados en el proceso de mediación.

Quienes se identifican con \_\_\_\_\_ (número de credenciales) \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ respectivamente, ambos de nacionalidad \_\_\_\_\_, con domicilio en: \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ y dijeron: que de manera libre y voluntaria celebran el presente CONVENIO, conforme a la siguiente declaración y cláusulas.

**DECLARACIÓN**

Las partes \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ manifiestan estar en un proceso de mediación por propia iniciativa y de manera voluntaria, para lo cual ambas partes convienen al tenor de las siguientes:

**CLÁUSULAS**

PRIMERA:

SEGUNDA:

TERCERA:

Una vez leído el presente contrato por las partes, lo ratifican y firman de conformidad, el día de su celebración (o la fecha que sea si es distinta), para todos los efectos legales que haya lugar.

**SR.** \_\_\_\_\_

**SRA.** \_\_\_\_\_

**MEDIADOR**

\_\_\_\_\_

*Fuente: información recopilada de la Unidad de mediación familiar y comunitaria de la UNISON.*

## ANEXO 4

### ESTADÍSTICAS 1

DELITO	ENE-NOV 2008	ENE-NOV 2009	VAR. RELATIVA % ENE-NOV 2008-2009
<b>ROBO</b>	<b>11,108</b>	<b>9665</b>	<b>-12.99</b>
<i>ROBO CON VIOLENCIA</i>	3,118	2,786	-10.65
<i>ROBOS SIN VIOLENCIA</i>	3,914	2,936	-24.99
<i>ROBO DE VEHICULO</i>	4,076	3,943	-3.26
<b>FRAUDE</b>	<b>993</b>	<b>876</b>	<b>-11.78</b>
<b>ABUSO DE CONFIANZA</b>	<b>386</b>	<b>387</b>	<b>0.26</b>
<b>LESIONES</b>	<b>4,702</b>	<b>3,397</b>	<b>-27.75</b>
<i>INTENCIONALES</i>	3,007	2,261	-24.81
<i>IMPRUDENCIALES</i>	1,695	1,136	-32.98
<b>HOMICIDIOS</b>	<b>868</b>	<b>862</b>	<b>-0.69</b>
<i>INTENCIONALES</i>	353	423	19.83
<i>IMPRUDENCIALES</i>	515	439	-14.76
<b>DELITOS SEXUALES</b>	<b>707</b>	<b>805</b>	<b>13.86</b>
<i>VIOLACION</i>	235	295	25.53
<i>ESTUPRO</i>	97	115	18.56
<i>OTROS</i>	375	395	5.33
<b>DAÑOS</b>	<b>4,366</b>	<b>3,286</b>	<b>-24.74</b>
<b>INCUMPLIMIENTO DE OB. FAM.</b>	<b>2,253</b>	<b>2,900</b>	<b>28.72</b>
<b>VIOLENCIA INTRAFAMILIAR</b>	<b>1,115</b>	<b>989</b>	<b>-11.30</b>
<b>CONDUCCIÓN PUNIBLE DE VEH</b>	<b>2,215</b>	<b>1,467</b>	<b>-33.77</b>
<b>SECUESTRO</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>-50.00</b>
<b>OTROS DELITOS</b>	<b>4,810</b>	<b>3,180</b>	<b>-33.89</b>
<b>TOTAL</b>	<b>33,531</b>	<b>27,818</b>	<b>-17.04</b>

(OTROS DELITOS: AMENAZAS, DESPOJOS, ETC;)

## ESTADÍSTICAS 2



PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA



AVERIGUACIONES PREVIAS CONSIGNADAS

ENERO-NOVIEMBRE 2009

MES	AV. PREVIAS CONSIGNADAS
Enero	740
Febrero	842
Marzo	1,060
Abril	963
Mayo	1,011
Junio	1,017
Julio	733
Agosto	799
Septiembre	1,022
Octubre	1,113
Noviembre	874
<b>TOTAL</b>	<b>10,174</b>

Nota: Información actualizada al 18 de Diciembre de 2009

## ANEXO 5

### ENCUESTA

***(Aplicada a cien personas en la agencia del sector 1 y sector 2 del Ministerio Público del fuero común, en la Ciudad de Hermosillo, Sonora.)***

1.- ¿Es la primera vez que viene a interponer una denuncia? \_\_\_\_\_

¿Cuántas veces? \_\_\_\_\_

2.- ¿por qué delito (s)? \_\_\_\_\_

3.- ¿de la (s) denuncia (s) que ha interpuesto, ha tenido buenos resultados con el procedimiento? \_\_\_\_\_

4.- ¿Qué le parece el trato que recibe por los servidores públicos que laboran dentro de esta institución del ministerio público? \_\_\_\_\_

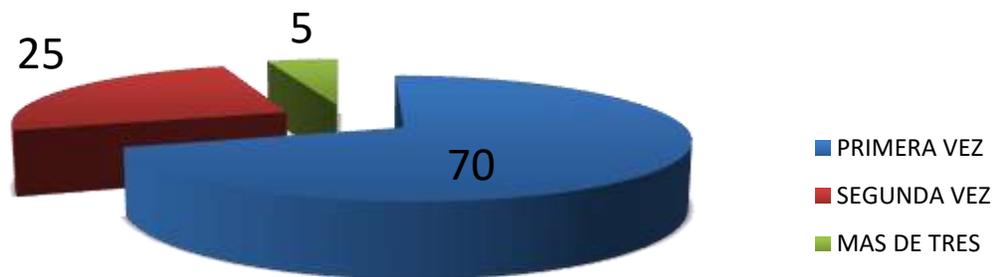
5.- ¿le gustaría que su conflicto se resolviera en un proceso mucho más rápido que el que se utiliza actualmente, y donde usted toma sus propias decisiones y no un juez por usted? \_\_\_\_\_

6.- ¿le gustaría que los servidores públicos que llevan su caso legal fueran empáticos (*amables, considerados, y que se pusieran en su lugar para que se dieran cuenta por lo que usted está pasando*) con su situación?  
\_\_\_\_\_

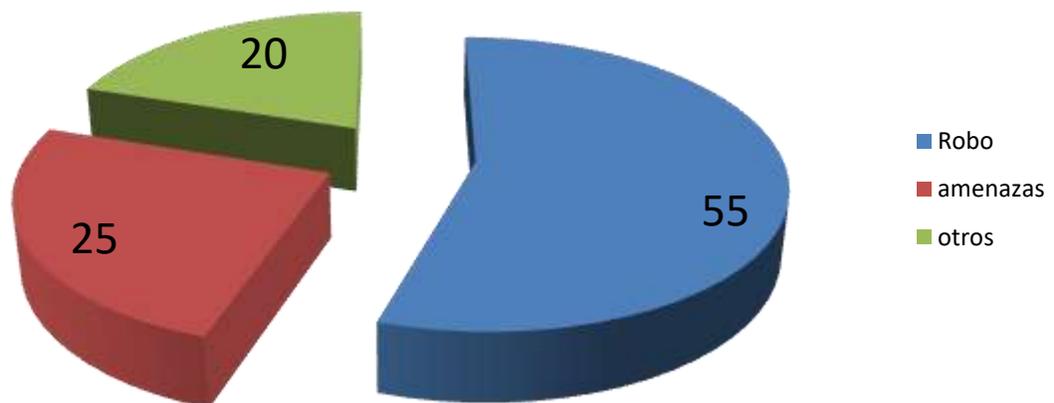
*(No es necesario que ponga datos personales, la información que usted nos proporcione es meramente para una investigación de campo.) GRACIAS*

## ESTADÍSTICAS Y RESULTADOS

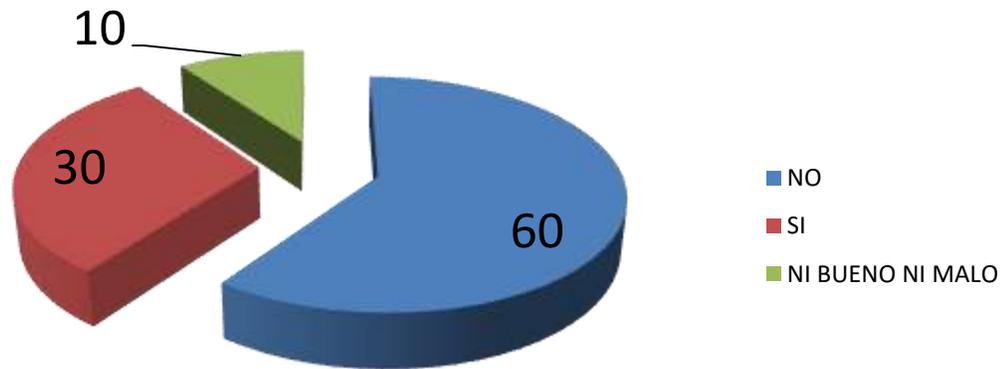
### 1. ¿ES LA PRIMERA VEZ QUE VIENE A INTERPONER UNA DENUNCIA?



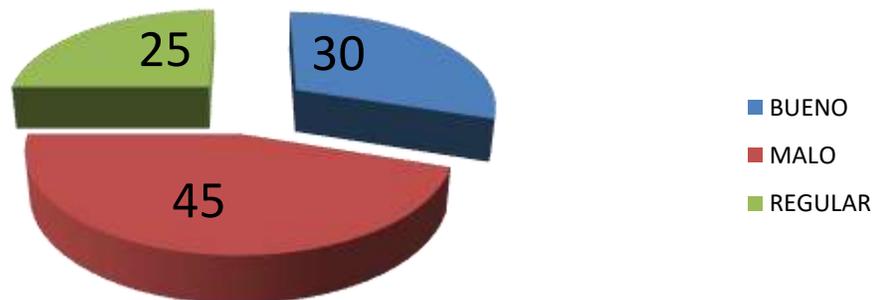
### 2. ¿POR QUE DELITO?



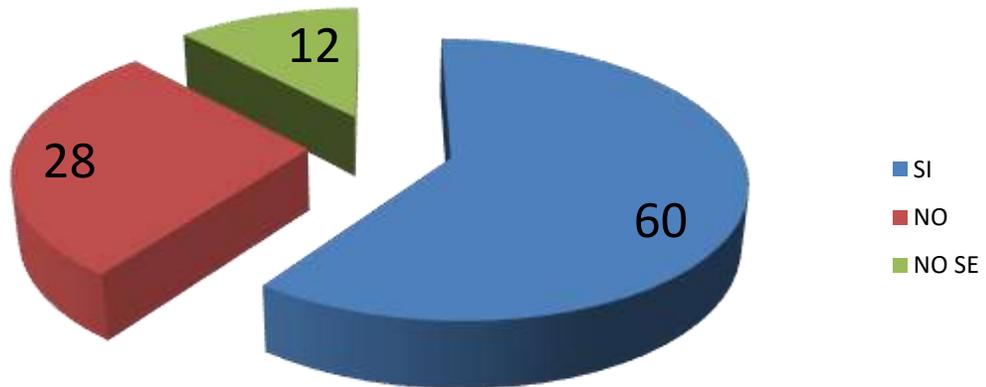
**3. ¿DE LA (S) DENUNCIA (S) QUE HA INTERPUESTO, A OBTENIDO BUENOS RESULTADOS CON EL PROCEDIMIENTO ?**



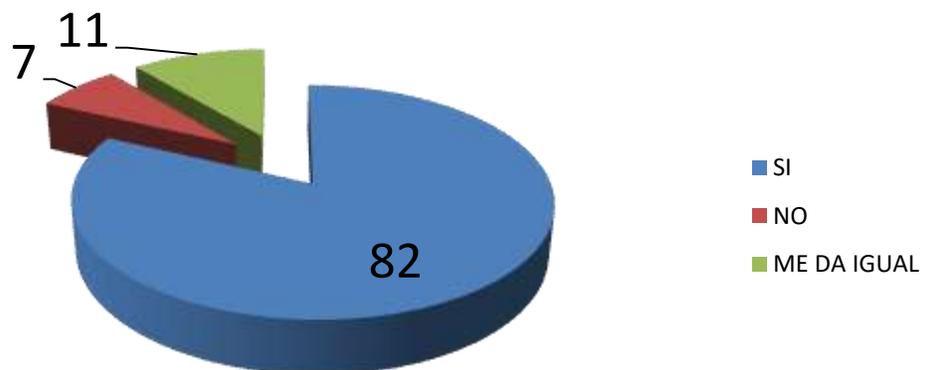
**4. ¿QUE LE PARECE EL TRATO QUE RECIBE POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE LABORAN DENTRO DE ESTA INSTITUCIÓN DEL M.P?**



**5.-¿LE GUSTARÍA QUE SU CONFLICTO SE RESOLVIERA EN UN PROCESO MUCHO MAS RÁPIDO QUE EL QUE SE UTILIZA ACTUALMENTE, Y DONDE USTED TOMA SUS PROPIAS DESICIONES Y NO UN JUEZ?**



**6.- ¿LE GUSTARÍA QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE LLEVAN SU SITUACION LEGAL SEAN EMPATÍCOS CON SU SITUACIÓN?**



## ANEXO 6

### LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE SONORA

#### CAPÍTULO I

##### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1.-** La presente Ley es de orden público y de interés social en el Estado y tiene por objeto promover y regular los mecanismos alternativos de solución de controversias, así como a los centros que brinden estos servicios a la población y la actividad que desarrollen los prestadores de dichos servicios.

Los habitantes del Estado de Sonora tienen el derecho de resolver sus controversias de carácter jurídico a través de vías colaborativas en las que se privilegie el diálogo y, el Estado el deber de proporcionar y promover los mecanismos para que lo logren pacíficamente, conforme a los principios y disposiciones de la presente Ley.

**Artículo 2.-** Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

I.- Centros de Justicia Alternativa del Estado: Los Centros de Justicia Alternativa dependientes del Poder Judicial del Estado y de la Procuraduría General de Justicia del Estado;

II.- Especialista: Persona capacitada para aplicar los mecanismos alternativos en la solución de controversias;

III.- Mecanismos alternativos: Los mecanismos alternativos de solución de controversias, tales como la mediación, la conciliación y los demás que permitan a las personas prevenir conflictos, o en su caso, solucionarlos, sin necesidad de intervención de los órganos jurisdiccionales, salvo para garantizar la eficacia del convenio adoptado por los participantes y el cumplimiento del mismo;

IV.- Mediación: Procedimiento voluntario en el cual un profesional imparcial y sin facultad para sustituir las decisiones de las personas involucradas en una controversia, las asiste con la finalidad de facilitar las vías de diálogo y la búsqueda en común de un acuerdo;

V.- Conciliación: El proceso voluntario mediante el cual un tercero, de manera neutral e imparcial, ayuda a las personas en conflicto a buscar una solución consensual, y les propone soluciones, las cuales pueden ser aceptadas o rechazadas por las personas en controversia;

VI.- Justicia restaurativa: Proceso en el que participan la víctima, el probable responsable o el delincuente, así como miembros de la comunidad afectados por el delito, para que se repare el daño provocado y se atiendan las necesidades de las partes con el fin de lograr su reintegración social;

VII.- Personas en controversia: Son quienes participan en los mecanismos alternativos, con el fin de solucionar sus controversias. Tratándose de menores de edad e incapaces, serán representados por la persona o personas que ejerzan la patria potestad o la tutela, con excepción de los adolescentes en conflicto con la ley penal, quienes participarán directamente;

VIII.- Convenio o Acuerdo: Acto voluntario que pone fin a una controversia total o parcialmente, y que tendrá respecto a los participantes la misma eficacia que una sentencia ejecutoriada cuando sea aprobado por la autoridad judicial. En materia penal, el convenio o acuerdo es un acto que contiene la voluntad de las partes y surte los efectos que establezca la legislación penal del Estado;

IX.- Ley: La Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias para el Estado de Sonora.

**Artículo 3.-** Los mecanismos de solución de controversias previstos en la presente Ley son alternativos a la jurisdicción y competencia de los órganos jurisdiccionales del Estado.

**Artículo 4.-** Los mecanismos alternativos se aplicarán por los Centros de Justicia Alternativa del Estado, a través de los especialistas adscritos a los mismos.

Las instituciones públicas y privadas, así como los particulares podrán prestar servicios con la finalidad de contribuir a la solución de controversias, a través de los mecanismos alternativos, ajustándose en lo conducente a lo previsto en el Capítulo II de la presente Ley.

#### CAPÍTULO II

##### DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

**Artículo 5.-** Los mecanismos alternativos son la mediación, la conciliación y los demás que sean adecuados para la solución pacífica de controversias entre las partes, conforme a las disposiciones legales aplicables.

El arbitraje se sujetará a lo dispuesto en el Código de Procedimientos Civiles para el Estado.

**Artículo 6.-** Son principios rectores de los mecanismos alternativos, los siguientes:

I.- Voluntariedad, que estriba en la autodeterminación de las personas para acudir, permanecer o retirarse de cualesquiera de los mecanismos alternativos, sin presiones, libremente, decidir sobre la información que revelan, así como llegar o no a un acuerdo;

II.- Confidencialidad, que consiste en que la información tratada durante el procedimiento de aplicación de los mecanismos alternativos no deberá ser divulgada y no podrá ser utilizada en perjuicio de las partes dentro del proceso judicial. El deber de confidencialidad no se extiende a la información relativa a la comisión de un delito no susceptible de solucionarse por los mecanismos alternativos;

III.- Buena fe y Veracidad, que consiste en conducirse con buena fe en cuanto a que debe existir una absoluta disposición para alcanzar acuerdos y con congruencia entre lo que se piensa y se expresa;

IV.- Neutralidad, el cual consiste en que el especialista mantenga una postura y mentalidad de no ceder a sus propias inclinaciones o preferencias durante todo el procedimiento de realización de los mecanismos alternativos;

V.- Imparcialidad, que consiste en que el especialista actúe libre de favoritismos y prejuicios, en su relación con las personas y los resultados del conflicto, tratándolas con absoluta objetividad y sin hacer diferencia alguna;

VI.- Equidad, el cual significa que el especialista debe procurar que el acuerdo al que lleguen las personas para solucionar su controversia, sea comprendido por las mismas y que lo perciban como justo;

VII.- Legalidad, el cual consiste en que sólo puede ser objeto de los mecanismos alternativos, las controversias derivadas de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de las personas y que las soluciones sean conforme a derecho;

VIII.- Honestidad, que consiste en la actuación del especialista, reconociendo sus capacidades, limitaciones e intereses personales, así como institucionales, por lo cual se excusará de participar en la aplicación de los mecanismos alternativos por razones de conflicto de intereses o por la falta de preparación o aptitudes necesarias para llevarlos a cabo;

IX.- Flexibilidad, que consiste en que los mecanismos alternativos carezcan de toda forma estricta, con el fin de responder a las necesidades particulares de las personas interesadas en su aplicación para la solución de sus controversias, y que puedan acordar, en su caso y conforme a la Ley, las reglas de tales mecanismos;

X.- Oralidad, el cual consiste en que los procesos de los mecanismos alternativos se realizarán de manera oral, por lo que no deberá dejarse constancia ni registro alguno de los comentarios y opiniones de las partes con excepción del acuerdo o convenio que podrá formularse por escrito para suscribirse, y en su caso, ratificarse por las partes;

XI.- Consentimiento informado, que consiste en la comprensión de las partes sobre los mecanismos alternativos de solución de controversias, las características de cada uno de los procedimientos, la importancia de los principios, los compromisos inherentes a su participación y el alcance de los acuerdos; y

XII.- Intervención mínima, el cual consiste en el deber del especialista de realizar las actividades estrictamente indispensables para que las partes avancen y, en su caso, logren la solución de sus controversias.

**Artículo 7.-** Pueden ser materia de mecanismos alternativos de solución de controversias, todas o algunas de las diferencias que se susciten entre personas interesadas en relación con determinado hecho, derecho, contrato, obligación, acción o pretensión, siempre que se trate de asuntos que puedan ser objeto de transacción, o de conductas tipificadas como delito, respecto de las cuales proceda el perdón o la manifestación de desinterés jurídico por la víctima en cuanto a la prosecución del procedimiento, y que no se afecten la moral, los derechos de terceros, ni se contravengan disposiciones de orden público. Asimismo, serán aplicables los mecanismos alternativos en lo que se refiere a conductas tipificadas como delito respecto de las que no proceda

el perdón o el desinterés jurídico de la víctima, exclusivamente con el objeto de que se repare el daño o se atienda a sus diversas necesidades.

En materia penal y de justicia para adolescentes, se promoverán y aplicarán los mecanismos alternativos en los términos de esta Ley, con el fin de lograr la justicia restaurativa, mediante la participación de la víctima u ofendido y el imputado, para buscar la solución a las controversias derivadas del hecho calificado como delito.

**Artículo 8.-** Los mecanismos alternativos serán conforme al menor costo para las partes, se realizarán con rapidez y podrán aplicarse simultáneamente en un conflicto cuando así se requiera.

En el supuesto de que las personas hubieren elegido el mecanismo de la mediación y no lograren la solución del conflicto, el especialista les sugerirá que recurran a la conciliación u otros mecanismos alternativos, informándoles sobre la naturaleza, características y alcances legales de los mismos.

La oportunidad para sujetar la solución de controversias a mecanismos alternativos, puede tener lugar en cualquier momento, aun cuando exista un proceso judicial pendiente, caso en el cual las partes deberán hacerlo del conocimiento del tribunal, para que éste tome nota en los autos y si lo solicitan las partes intervinientes en el proceso judicial, decretar la suspensión del mismo, siempre que no se afecten los derechos de terceros y por un período que no excederá de dos meses.

El juez podrá denegar la suspensión por virtud de disposiciones de orden público o cuando sea necesario para la protección de derechos de menores de edad e incapaces.

Las partes deberán informar al órgano jurisdiccional, antes de que fenezca el plazo de suspensión, sobre los resultados obtenidos y para el caso de que no hubieren concluido las negociaciones, podrán solicitar la ampliación de la suspensión sobre la que el órgano jurisdiccional resolverá conforme a los lineamientos establecidos en los párrafos anteriores. La omisión del informe dará lugar a la reanudación del procedimiento.

**Artículo 9.-** Los mecanismos alternativos pueden aplicarse aun en aquellos casos en que haya sentencias pasadas en autoridad de cosa juzgada. En materia civil, las partes podrán sujetarse a algún medio alterno en lo relativo al cumplimiento o ejecución del fallo.

En materia penal, habiéndose dictado sentencia firme, sólo podrán tratar lo conducente a la reparación del daño.

**Artículo 10.-** Los mecanismos alternativos podrán iniciarse:

I.- Por solicitud de persona interesada, en forma verbal o escrita ante el Director o cualquier especialista del Centro; o

II.- A instancia del Ministerio Público o del Juez que conozcan del procedimiento cuando se advierta la voluntad de los interesados en solucionar sus controversias mediante un mecanismo alternativo.

**Artículo 11.-** Cuando la petición se formule oralmente se registrarán los datos de identificación del interesado y su domicilio, así como los de la persona involucrada en la controversia y los antecedentes que sirvan para identificar la misma.

**Artículo 12.-** Una vez planteada la solicitud, se analizará para determinar si la controversia es susceptible de solucionarse a través de algún mecanismo alterno y de ser así, se iniciará el procedimiento.

En caso de que se considere que la controversia no es susceptible de solucionarse por algún mecanismo alterno, se hará del conocimiento del interesado, expresándole los motivos.

**Artículo 13.-** Las personas interesadas en solucionar sus controversias, deberán conducirse con respeto, guardar la confidencialidad del procedimiento y cumplir con las obligaciones que se establezcan en los convenios que celebren.

Los Especialistas no podrán revelar a una de las partes ni a terceros, la información relativa al conflicto que la otra le haya manifestado, sin autorización por escrito de esta última.

**Artículo 14.-** La información que se genere en los procedimientos de los mecanismos alternativos, se considerará confidencial, en los términos de la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado.

**Artículo 15.-** Las personas que enfrenten un conflicto de naturaleza jurídica podrán acudir conjunta o separadamente, a los centros de justicia alternativa para recibir información y orientación sobre los mecanismos alternativos.

En caso de que su asunto sea calificado como susceptible de ser solucionado a través de algún medio alterno, podrán solicitar la iniciación del que mejor satisfaga sus intereses.

**Artículo 16.-** Los jueces del orden civil, una vez fijada la litis, analizarán si el conflicto planteado es susceptible de solucionarse por mecanismos alternativos, y en su caso, podrán convocar a las partes y exponerles la posibilidad de acudir a los centros de justicia alternativa para tal efecto.

**Artículo 17.-** El trámite de los mecanismos alternativos interrumpe el término de la caducidad por el tiempo que dure la suspensión del procedimiento.

Las partes deberán informar al tribunal, antes de que fenezca el plazo de interrupción, sobre los resultados obtenidos y para el caso de que no hubieren concluido las negociaciones, podrán solicitar la ampliación de dicho plazo, sobre el que el órgano jurisdiccional resolverá conforme a los lineamientos establecidos en el párrafo anterior. La omisión del informe dará lugar a la reanudación del término de la caducidad.

**Artículo 18.-** En las controversias del orden penal que puedan someterse a algún mecanismo alternativo, el Ministerio Público durante la averiguación previa, o el Juez, en el auto de sujeción a proceso o de formal prisión, en su caso, podrán ordenar la citación al indiciado, imputado o procesado y al ofendido a una audiencia en la que se les expondrá la posibilidad de acudir a los centros de justicia alternativa para solucionar la controversia.

En caso de que las partes acuerden algún mecanismo alternativo, el Ministerio Público o el Juez, en su caso, lo notificará al Centro que corresponda.

Si las partes no aceptan iniciar los mecanismos alternativos, continuará el procedimiento o proceso respectivo, sin perjuicio de que manifiesten posteriormente su voluntad de acudir a aquéllos para resolver la controversia.

**Artículo 19.-** La prescripción tanto de las acciones civiles, como de las penales tratándose de delitos susceptibles de ser solucionados por un mecanismo alternativo, podrá interrumpirse hasta por el término de dos meses, por voluntad de las partes, a partir de la fecha que determinen de común acuerdo.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LOS CENTROS DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO Y DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO**

**Artículo 20.-** El Poder Judicial del Estado y la Procuraduría General de Justicia del Estado tendrán Centros de Justicia Alternativa, con autonomía técnica para la aplicación de los mecanismos de solución de controversias, previstos en esta Ley.

**Artículo 21.-** Los Centros de Justicia Alternativa, tendrán competencia en toda la Entidad para la aplicación de mecanismos alternativos de solución de controversias.

Los centros dependerán jerárquicamente de las Direcciones Generales correspondientes del Poder Judicial del Estado y de la Procuraduría General de Justicia, con las atribuciones que se establezcan en los reglamentos respectivos.

**Artículo 22.-** Los Centros de Justicia Alternativa del Estado tienen las siguientes atribuciones:

I.- Prestar de forma gratuita los servicios de información, de orientación y de aplicación de los mecanismos alternativos de solución de controversias en los términos de la presente Ley y demás disposiciones aplicables;

II.- Conocer las controversias que les planteen directamente los particulares o por conducto del Ministerio Público y los órganos jurisdiccionales, para procurar que se solucionen a través de los mecanismos alternativos;

III.- Llevar un registro de las instituciones y particulares que presten servicios de aplicación de mecanismos alternativos de solución de controversias;

IV.- Intercambiar en forma permanente, conocimientos y experiencias con instituciones públicas y privadas, tanto nacionales como extranjeras, que contribuyan al cumplimiento de los fines que esta Ley persigue;

V.- Fomentar la cultura de la solución pacífica de las controversias;

VI.- Realizar estudios relacionados con la aplicación de los mecanismos alternativos;

VII.- Difundir las funciones, objetivos y logros de los Centros, así como los resultados de los estudios que realicen; y

VIII.- Las demás que establezcan esta Ley y otros ordenamientos aplicables.

**Artículo 23.-** Los Centros de Justicia Alternativa del Estado estarán integrados por:

I.- Los Directores;

II.- Los especialistas; y

III.- El personal administrativo. Las personas que desempeñen cargos directivos o de especialistas en los Centros serán considerados servidores públicos de confianza.

**Artículo 24.-** Para ser director general o director de los Centros de Justicia Alternativa del Estado, se requiere:

I.- Estar en pleno goce y ejercicio de sus derechos civiles y políticos;

II.- Poseer, al día en que inicie el cargo, título de profesional de licenciado en derecho y cédula profesional, y contar con experiencia mínima de tres años en el ejercicio de la profesión;

III.- Contar con los conocimientos, aptitudes y habilidades suficientes para desempeñar el cargo de manera eficiente;

IV.- No haber sido condenado por delito doloso que amerite pena privativa de libertad, ni estar inhabilitado para desempeñar empleo, cargo o comisión en el servicio público; y

V.- Ser de reconocida honorabilidad.

**Artículo 25.-** Los directores generales tendrán las atribuciones y obligaciones siguientes:

I.- Revisar la correcta aplicación de los mecanismos alternativos por parte de los Centros, en los términos previstos por esta Ley;

II.- Desahogar las consultas que planteen los directores de los Centros respecto de la prestación de sus servicios;

III.- Llevar el registro de los convenios celebrados ante los Centros;

IV.- Certificar la documentación que obre en el archivo de la Dirección General a su cargo;

V.- Fungir como director de un Centro de Justicia Alternativa del Estado, y como especialista, cuando las necesidades del servicio lo requieran;

VI.- Proponer ante la autoridad correspondiente, el reglamento para el funcionamiento de los Centros de cada institución, así como las reformas al mismo; y

VII.- Las demás establecidas en la Ley, en el Reglamento o en los acuerdos que rijan sus funciones.

**Artículo 26.-** Los directores de los Centros de Justicia Alternativa del Estado, tienen las atribuciones y obligaciones siguientes:

I.- Revisar la aplicación correcta de los mecanismos alternativos por los especialistas del Centro a su cargo;

II.- Ejercer la dirección técnica y administrativa del Centro, así como vigilar el cumplimiento de sus objetivos;

III.- Revisar que los convenios celebrados por las partes, con la intervención de especialistas del Centro, se apeguen a los principios establecidos en esta Ley;

IV.- Llevar un registro de los convenios celebrados ante los especialistas y, en su caso, certificar documentos que obren en los archivos del Centro a su cargo;

V.- Fungir como especialista cuando las necesidades del servicio lo requieran;

VI.- Actuar como jefe inmediato del personal adscrito al Centro;

VII.- Solicitar, en cualquier momento, el auxilio de un profesional en determinada materia, cuando una determinada controversia entre personas, así lo requiera;

VIII.- Difundir información relativa a las funciones, actividades y logros del Centro; y

IX.- Las demás atribuciones y obligaciones establecidas en esta Ley, en el Reglamento o en los acuerdos que emitan las autoridades competentes.

**Artículo 27.-** Los mecanismos alternativos se realizarán por los Centros de Justicia Alternativa del Estado, de acuerdo con las directrices que se establezcan en el Reglamento o en los acuerdos que emitan las autoridades competentes.

**Artículo 28.-** Los convenios podrán celebrarse verbalmente o por escrito.

Cuando se realicen por escrito, las personas interesadas podrán acordar presentarse, junto con el especialista que haya intervenido en el procedimiento, ante el Director del Centro de Justicia Alternativa del Estado, para que en presencia de éste ratifiquen el convenio y reconozcan las firmas que lo calzan, con el objeto de que sea certificado por el propio Director.

Esta disposición es aplicable a los convenios que se firmen ante las instituciones y particulares a que se refiere el segundo párrafo del artículo 4 de esta Ley.

**Artículo 29.-** Los directores generales y los directores de los Centros de Justicia Alternativa del Estado, gozarán de fe pública únicamente para certificar que ante su presencia se ratifica el convenio por las personas interesadas y que reconocen las firmas que lo calzan.

**Artículo 30.-** Los directores generales y los directores de los Centros tendrán la facultad, cuando lo solicite cualquiera de los interesados, de remitir los convenios cuya autenticidad hayan certificado, ante el Juez que corresponda, para que éste determine, sin requerir ratificación de los suscriptores, si son de aprobarse.

Tratándose de convenios que se celebren respecto de derechos de menores de edad e incapaces, deberán ser sometidos a la autoridad judicial correspondiente, para su revisión y aprobación, en su caso, previa intervención que se dé al Ministerio Público.

Los convenios que se suscriban ante especialistas que no formen parte de los Centros de Justicia Alternativa del Estado, podrán presentarse por los interesados ante el Director de cualquiera de dichos Centros, quien, previamente a la ratificación, los revisará y verificará que las soluciones acordadas sean conforme a derecho y que reúnen los requisitos esenciales. Asimismo, una vez ratificados, a petición de cualquiera de los interesados, podrá someter tales convenios a la aprobación, en su caso, por la autoridad judicial, en los términos previstos por esta Ley.

El Juez resolverá lo que legalmente corresponda y lo hará del conocimiento del director de que se trate, anexándole copia certificada de la resolución respectiva.

En el caso en que no se apruebe un convenio, deberán expresarse los motivos relativos, para conocimiento de los interesados y que los mismos estén en aptitud de celebrar un nuevo acuerdo.

La resolución judicial que determine la no aprobación de un convenio, será irrecurrible.

**Artículo 31.-** Los Directores y Especialistas de los Centros de Justicia Alternativa del Estado no pueden ser abogados en causa ajena, apoderados, asesores o árbitros de derecho, ni desempeñar ningún empleo, cargo o comisión de la Federación, del Gobierno del Estado, de otras entidades, de los municipios, o de particulares, salvo los cargos honoríficos en instituciones educativas y en asociaciones científicas o artísticas y los cargos docentes siempre y cuando éstos últimos no interfieran con el horario normal de las labores.

**Artículo 32.-** Las instalaciones de los Centros deberán estar debidamente acondicionadas y equipadas, a fin de prestar los servicios en un ambiente propicio que les permita la comunicación adecuada y solucionar la controversia.

## **TRANSITORIOS**

**Artículo Primero.-** La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado.

**Artículo Segundo.-** El Ejecutivo del Estado deberá emitir el Reglamento del presente ordenamiento jurídico dentro los noventa días posteriores a la entrada en vigor de la presente Ley.

**Artículo Tercero.-** El Poder Judicial del Estado y la Procuraduría General de Justicia del Estado, dispondrán lo conducente respecto a la creación de los Centros señalados en esta Ley.

## **A P E N D I C E**

**Ley No.161; B. O. No. 28, sección II, de fecha 7 de abril de 2008.**

## **I N D I C E**

<b>LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL ESTADO DE SONORA.....</b>	<b>3</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>3</b>
DISPOSICIONES GENERALES.....	3
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>4</b>
DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS.....	4
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>8</b>
DE LOS CENTROS DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO Y DE LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO.....	8
<b>TRANSITORIOS.....</b>	<b>11</b>