



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
DIVISIÓN DE ESTUDIO DE POSGRADO

**LA INCLUSION DE UN CENTRO DE MEDIACION UNIVERSITARIO EN
LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES DE LA
UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO**

**TESIS
QUE PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE
MAESTRA EN DERECHO**

**PRESENTA
LIC. ANA MARIA DIAZ MACIEL**

**ASESOR DE TESIS
DR. VICTOR ANTONIO ACEVEDO VALERIO**

MORELIA, MICHOACAN

AGOSTO DE 2017



DEDICATORIAS

A mis padres Ana María Maciel Rosas y Jesús Díaz Arteaga por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Mis hermanos, María de Jesús, María del Carmen y Fernando, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

AGRADECIMIENTOS

A mi Mamá, Papá y hermanos por su apoyo incondicional siempre en todo lo que he realizado en el transcurso de cada uno de los proyectos que me he propuesto del cual me han impulsado siempre.

A mi Asesor de Tesis Doctor Víctor Antonio Acevedo Valerio por aceptar en dirigir este trabajo de tesis, por todos sus comentarios y recomendaciones sobre la presente investigación además por ser un excelente persona.

A mis amigas y amigos que me han acompañado en cada una de las metas que me he propuesto.

A todos y cada una de las personas que en el transcurso de mi vida han estado apoyándome en todas y cada una de las metas y proyectos de mi vida.

A todos ustedes muchas gracias.

INDICE

RESUMEN
ABSTRAC
INTRODUCCION

CAPITULO PRIMERO

ANTECEDENTES DE LOS MEDIOS ALTERNOS		PAG
1.1	ANTECEDENTES DE LOS MEDIOS ALTERNOS	11
1.2	ANTECEDENTES NACIONALES DE LOS MECANISMOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS EN LAS CULTURAS DE MEXICO	
	19	
1.2.1	CONSEJO DE ANCIANOS	
	19	
1.2.2	ANTECEDENTES EN LA CULTURA DE LOS TARAHUMARAS	19
1.2.3	ANTECEDENTES EN LA CULTURA DE LOS YAQUIS	
	20	
1.2.4	ANTECEDENTE EN LA CULTURA DE LOS HUICHOLAS	20
1.2.5	ANTECEDENTES EN LA CULTURA DE LOS NAHUAS	20
1.2.6	ANTECEDENTE EN LA CULTURA DE LOS MIXES	21

CAPITULO SEGUNDO

CONCEPTOS GENERALES DE LOS MECANISMOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS		
2.1	CONCEPTO DE MEDIACION	22
2.2	LOS MODELOS DE MEDIACION	25
2.2.1	EL MODELO TRADICIONAL LINEAL DE MEDIACION	26
2.2.2	EL MODELO TRANSFORMATIVO DE MEDIACION	28
2.2.3	EL MODELO CIRCULAR NARRATIVO DE MEDIACION	30
2.3	LOS PRINCIPIOS QUE RIGEN EL PROCESO DE MEDIACION	35
2.3.1	EL PRINCIPIO DE VOLUNTARIEDAD	35
2.3.2	EL PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD	37
2.3.3	EL PRINCIPIO DE FLEXIBILIDAD	38
2.3.4	EL PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD	38
2.3.5	EL PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD	40
2.3.7	EL PRINCIPIO DE INFORMACION	40
2.3.8	EL PRINCIPIO DE LEGALIDAD	41
2.4	ETAPAS DEL PROCESO DE MEDIACION ESTABLECIDA EN LA LEY NACIONAL DE MECANISMOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS	41
2.5	EL PROCESO DE JUSTICIA RESTAURATIVA	48
2.6	LOS MODELOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA	53
2.7	LA NEGOCIACIÓN	59

CAPITULO TERCERO

LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS EN LA LEGISLACION DE MEXICO.

3.1.	ANTECEDENTES LEGALES DE LOS MECANISMOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS EN LAS ENTIDADES FEDERATIVAS	70
3.2	LEY DE MEDIACION Y CONCILIACION DE AGUASCALIENTES	71

3.3	LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA DE BAJA CALIFORNIA	71
3.4	CENTRO ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA DE BAJA CALIFORNIA NORTE	71
3.5	CENTRO DE MEDIACION DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE BAJA CALIFORNIA SUR	72
3.6	CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL PODER JUDICIAL DE CAMPECHE	73
3.7	LEY PARA EL DIALOGO, LA CONCILIACION Y LA PAZ DIGNA DE CHIAPAS	73
3.8	LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA DE CHIAPAS	73
3.9	LEY DE MEDIACIÓN DE CHIHUAHUA	74
3.10	LEY DE MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS DE COAHUILA	74
3.11	LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA DE COLIMA	75
3.12	LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL DISTRITO FEDERAL	75
3.13	LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA DE DURANGO	76
3.14	LEY DE MECANISMOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE SONORA	76
3.15	LEY DE METODOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS DEL ESTADO DE NUEVO LEON	77
3.16	LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS EN MATERIA PENAL PARA EL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	77
3.17	LEY NACIONAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS	78

CAPITULO CUATRO

LEGISLACION SOBRE MECANISMOS DE SOLUCION DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS EN MICHOACAN

4.1	MECANISMOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS EN MICHOACAN	79
4.2	REGLAMENTO DEL CENTRO DE MEDIACION Y CONCILIACION DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MICHOACAN	81
4.3	ESTRUCTURA ORGANICA DEL CENTRO DE MEDIACION Y CONCILIACION DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MICHOACAN	82
4.4	PROCEDIMIENTO PARA QUE SE DE LA MEDIACION EN EL CENTRO DE MEDIACION Y CONCILIACION DEL ESTADO DE MICHOACAN	84
4.5	PRECEPTOS QUE SE ESTABLECEN EN EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACION Y CONCILIACION DEL PODER JUDICIAL DE MICHOACAN	84
4.6	LA FIGURA DE LA REPRESENTACION EN LOS PROCESOS DE MEDIACION	85
4.7	DE LAS FUNCIONES DEL FILTRO EN EL CENTRO DE MEDIACION Y CONCILIACION DEL PODER JUDICIAL DE MICHOACAN	86
4.8	LAS SESIONES Y PROCEDIMIENTO EN EL CENTRO DE MEDIACION Y CONCILIACION DEL PODER JUDICIAL DEL MICHOACAN	87
4.9	SUPUESTOS POR LO QUE SE DA POR CONCLUIDA LA MEDIACION Y LA CONCILIACION	88
4.10	CONTENIDO DEL CONVENIO DE MEDIACION	89
4.11	TRANSFORMACION DE LOS CENTROS DE MEDIACION Y CONCILIACION EN LOS CENTROS ESTATALES DE JUSTICIAL ALTERNATIVA Y RESTAURATIVA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MICHOACAN	92

CAPITULO QUINTO

CREACION DEL CENTRO DE MEDIACION EN LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAC SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD MICHOACAN DE SAN NICOLAS DE HIDALGO

5.1	LA IMPLEMENTACION DEL CENTRO DE MEDIACION EN LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO	94
5.2	ESPACIO FISICO Y CONDICIONES DE LA SALA DE MEDIACION DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD MICHOACA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO	116
5.3	EL MODELO TRANSFORMATIVO EN LAS SESIONES DEL CENTRO DE MEDIACION UNIVERSITARIA DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIADA MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO	121
5.4	CAPACITACION DE LOS ALUMNOS, DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD MICHOACAN DE SAN NICOLAS DE HIDALGO	132
5.5	PROPUESTA DE CÓMO DIFUNDIR EL CENTRO DE MEDIACION DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD MICHOACAN DE SAN NICOLAS DE HIDALGO	135
5.6	DE LA CAPACITACION DE LOS ALUMNOS Y PERSONAL DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO	137
	CONCLUSIONES	141
	PROPUESTAS	144
	FUENTES DE INFORMACION	147
	ANEXOS	152

RESUMEN

APARTIR DE LAS REFORMAS CONSTITUCIONALES DE ESTOS ÚLTIMOS AÑOS EN NUESTRO PAÍS UN NUEVO SISTEMA DE JUSTICIA PENAL, POR LO QUE ENTRO EN VIGOR UN CODIGO NACIONAL DE PROCEDIMIENTOS PENALES, EN EL QUE SE DESTACAN PRINCIPALMENTE, LOS MECANISMOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS, ENTRE ELLOS, EL DE LA MEDIACIÓN.

LA MEDIACIÓN SE PRACTICA TANTO EN CADA UNO DE LOS ESTADOS DEL PAÍS EN LOS QUE SE HA IMPLEMENTADO LA MISMA COMO EN LA VIDA COTIDIANA.

AHORA BIEN, EL PRESENTE TRABAJO TIENE COMO OBJETIVO PRIMORDIAL, LA PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE MEDIACION UNIVERSITARIO EN LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO, A EFECTO DE QUE SE IMPLEMENTEN NUEVAS FORMAS DE RESOLUCION DE CONFLCITOS EN EL AMBITO UNIVERSITARIO.

MEDIACION
UNIVERSIDAD
JUSTICIA
FACILITADOR

ABSTRAC

FOLLOWING THE LATEST AMENDEMENT OF THE COSNTITUTION, IT HAS BEEN IMPLEMENTED A NEW CRIMINAL JUSTICE SYSTEM IN OUR COUNTRY, ALONG WHITH A NEW NATIONAL CODE OF CRIMINAL PROCEDURES, HIGHLIGHTHING THE MECANISMS FOR THE SETTLEMENT OF DISPUETES, INCLUDIN MEDIATION, AMONG OTHERS.

THE MEDIATION IS PRACTICED IN STATE CENTERS OF ALTERNATIVE JUSTICE IN VERY STATE THAT HAS BEEN IMPLEMENTED IN THE COUNTRY, AS IN DAILY LIFE.

NOW,THIS ASSIGMENT HAS, AS PRINCIPAL TARGET, TO PROPOSE THE FOUNDATION OF AN ACADEMICAL MEDIATION CENTER IN THE UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO (U.M.N.S.H.),TO RESULT INTO AN IMPLEMENT OF NEW WAYS OF CONFLICT RESOLUTION IN THE ACADEMIC SCOPE.

INTRODUCCIÓN

Los Mecanismos de Solución de Controversias a partir de las últimas reformas las cuales se integran a nuestra legislación mediante la implementación de un Nuevo Sistema de Justicia Penal, además de la entrada en vigor de un Código Nacional de Procedimientos Penales.

Con ello han obtenido un mayor protagonismo de los temas relacionados con la Mediación. Mediante estos modelos alternativos para la solución de conflictos se están generando poco a poco una nueva pauta y apertura a diferencia del modelo establecido durante siglos en un sistema que era preponderantemente inquisitivo en la justicia de la nación.

Consideramos que el presente trabajo tiene como propósito principal el que se consideren a los Mecanismos de Solución de Conflictos en el ámbito Universitario y se implemente un Centro de Mediación Universitario en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la U.M.S.N.H. La Mediación Universitaria, o Educativa como también se le conoce, tiene su mayor énfasis en el manejo adecuado del conflicto en las Comunidades Universitarias, ya se pretende buscar desde los programas educativos de grado y posgrado, una participación activa de las universidades en sus diversas disciplinas, pero en este caso nos enfocaremos en la Licenciatura en Derecho que consideramos necesaria la implementación de un Centro de Mediación en los Claustros de docentes y estudiantes de dicha Facultad.

Esta gran inquietud surge a raíz de la participación en la Capacitación para la Implementación de los Nuevos Operadores Jurídicos del Nuevo Sistema de Justicia Penal de Michoacán. En la cual participamos a través de la convocatoria del primer concurso para obtener el cargo de Mediador, Conciliador y facilitador del Poder Judicial del Estado de Michoacán. Esto nos condujo a verificar las bondades que ofrecen los Medios Alternos de Solución de Conflictos en diversas ramas y sectores de la cual la que más nos atrajo fue la mediación en el ámbito educativo.

En este trabajo se exponen en los primeros capítulos todo lo referente a los antecedentes de los Medios Alternos de Solución de Controversia hasta llegar a las Reformas Constitucionales que han surgido en México. Más adelante, en lo subsecuente habrá un capítulo en el que se desarrolla el tema referente, al estudio de cada una de las Legislaciones estatales que abordaron de forma particular los Mecanismos de solución de controversias, con sus respectivos legislaciones y procedimientos que contemplan estos mecanismos; así como su trámite. De igual manera, se abordan en los títulos subsecuentes lo referente a los conceptos básicos de la Mediación, los procesos restaurativos, la Conciliación, la Negociación y su trámite. Para posteriormente llegar al tema que se está proponiendo en este trabajo “La Mediación Universitaria, las formas de cómo llevar los procesos en las Universidades y su implementación”, para dar origen a la propuesta básica del trabajo referente a la inclusión de un Centro de Mediación dentro de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, particularmente en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.

CAPITULO PRIMERO LOS ANTECEDENTES DE MEDIOS ALTERNOS.

1.1 Antecedentes internacionales de los Medios Alternos.

La mediación como método alternativo de resolución de controversias no es una institución nueva, ha existido por siglos. La intervención de una tercera persona que ayuda a los interesados a resolver sus conflictos y a adoptar sus propias decisiones, se ha venido produciendo en diversas culturas desde siempre. Para los filósofos griegos la mediación fue entendida como una “realidad intermedia”, donde un individuo mediaba o acercaba dos elementos distintos.

En África, la mediación también ha sido utilizada como un medio de resolver disputas entre los vecinos, donde se convocaba una asamblea o junta de vecindario con el fin de analizar y solucionar conflictos interpersonales. En dicho país, es costumbre reunir una asamblea vecinal para la resolución de conflictos interpersonales con ayuda de una autoridad sobre los contendientes.

La Tradición del Ho-pono-pono, es una técnica ancestral hawaiana, que significa la forma de borrar y corregir memorias universales. Ho'oponopono significa, en hawaiano, higiene mental. En asambleas familiares donde las relaciones se encauzan y equilibran a través de las palabras, la discusión, la confesión, la compensación, el arrepentimiento, la comprensión sincera hacia los demás, el perdón y, en definitiva, el amor.

Una de los investigadores más destacados sobre tradición hawaiana, Mary Pukui, describió los primeros pasos del Hoponopono en la

cultura polinesia como “una tradición familiar consistente en que los miembros de la familia se reunían con otros miembros lejanos de la misma familia y reconducían los problemas enquistados entre ellos, logrando perdonar y comprender al otro”.¹

El Hoponopono era concebido como un método espiritual para restaurar las malas relaciones interpersonales que conducían a patologías y enfermedades del individuo, y por ende del grupo. Se conseguía llegar al origen de los problemas, y se creía que esto mejoraba también las relaciones individuales y familiares con los dioses, quienes proveían de ciertos elementos esenciales para la paz espiritual.

En China, la conciliación y la mediación fueron los principales recursos para resolver desavenencias “donde la resolución óptima de una desavenencia se lograba a través de la persuasión moral y el acuerdo, no bajo coacción”. La mediación se sigue ejerciendo en la República Popular China a través de los comités populares de conciliación.

En Japón, país de rica tradición mediadora en sus leyes por su filosofía y espiritualidad, el señor de una población se erigía como mediador para ayudar a sus miembros a resolver sus diferencias. Desde la antigüedad, fue un recurso básico en la resolución de los desacuerdos. Confucio afirmaba la existencia de una armonía natural en las relaciones humanas, que debía dejarse desenvolver. En esta cultura, de igual manera que en la china, la mediación se sigue ejerciendo a través de los comités populares de conciliación.

En Japón, la mediación tiene viejas raíces en sus costumbres y leyes. En sus pueblos se esperaba que un líder ayudara a resolver los conflictos. Este país se destaca por su rica tradición mediadora en sus leyes, por su filosofía y

¹ Pukui, Mary Kawena and Elbert, Samuel H. Place Names of Hawaii , University of Hawaii. (1986).Pág., 34

espiritualidad, el señor de una población fungía como mediador para ayudar a sus miembros a resolver sus diferencias.

En Estados Unidos de América, la mediación también tiene su historia en las colonias americanas. Los primeros colonizadores, cuáqueros y puritanos ejercían tanto la mediación como el arbitraje para resolver sus desavenencias comerciales, sin recurrir al litigio. En la medida que se han presentado conflictos, han existido los métodos para resolverlos; siendo uno de ellos la mediación, cuyo concepto no ha variado demasiado, no obstante, este adquiere gran refinamiento con la Primera Conferencia de la Paz de la Haya (1899), que en su artículo cuarto se ha estipulado el rol del mediador, siendo éste un conciliador y apaciguador entre dos estados desavenidos; sin embargo, en ese tiempo todavía no se le otorgaba un tratamiento concreto.

Por otro lado, en el “Tratado Americano de Soluciones Pacíficas”² se conceptúa la mediación estableciendo las funciones del mediador con el objeto de que asista a las partes en el arreglo de las controversias de la manera más sencilla y directa, evitando formalidades y procurando encontrar una solución aceptable, absteniéndose de hacer informe alguno dentro de un procedimiento confidencial.

² El Pacto de Bogotá, también conocido como el Tratado Americano de Soluciones Pacíficas, fue un tratado internacional suscrito el 30 de abril de 1948 por los países independientes de América reunidos en la IX Conferencia Panamericana en la ciudad de Bogotá.

Por ese pacto, los países del continente asumieron el respeto a las decisiones de la Corte Internacional de Justicia de La Haya, así como su jurisdicción, como forma para resolver por la vía pacífica los litigios regionales. Países como Estados Unidos, Canadá, Argentina y Venezuela no lo ratificaron y están fuera del tratado.

El objetivo tratado es de imponer una obligación general a los signatarios para resolver sus conflictos a través de medios pacíficos. También se les obliga a agotar los mecanismos regionales de solución de los asuntos antes de acudir al Consejo de Seguridad de Naciones Unidas.

Este Pacto tiene en cuenta los siguientes medios de solución pacífica de conflictos: Buenos oficios, mediación, investigación y conciliación, arbitraje y procedimiento judicial. Es uno de los tratados que confiere jurisdicción a la Corte Internacional de Justicia.

El tratado entró en vigencia el 6 de mayo de 1949 y se registró en la ONU siete días más tarde. Entre los 21 países signatarios del tratado, solamente 15 lo han ratificado posteriormente, de ellos han presentado reservas y otro presentó una renuncia sobre éste (El Salvador).

Pero es a finales del siglo pasado cuando surge en la sociedad estadounidense un fuerte interés por las formas alternativas de resolución de desavenencias, donde aparecen los llamados “centros comunitarios de mediación”. Debido a los numerosos acontecimientos de aquella época, las protestas por la guerra de Vietnam, las luchas por los derechos civiles, los motines estudiantiles, la creciente concientización del consumidor, etc., esto llevó indudablemente a que los tribunales de justicia se atestaran de causas y consecuentemente se produjeran retrasos alarmantes en su tramitación.

Algunos métodos que fueron surgiendo con mayor o menor éxito son: mini-juicios, alquiler de un juez, mediación, arbitraje, negociación y conciliación. Si bien, estas alternativas en un principio se sometieron a procesos menores; su campo de acción se ha visto en la práctica, considerablemente ampliado, y algunos de los conflictos que se someten a estos métodos son: disputas comerciales, accidentes de tránsito, familia y controversias laborales. De ahí en adelante el desarrollo de estos métodos, y especialmente de la mediación, fue imponente extendiéndose rápidamente a materia ambiental, a la salud pública, del consumidor, etc.

Comenzó también la enseñanza de "Alternative Dispute Resolutions", es decir, mecanismos que intentan resolver disputas principalmente al margen de los tribunales o mediante medios no judiciales. Estudiosos del derecho como L.Fuller, F.Sander, Roger Fisher, todos ellos de la Harvard Law School, y el conocido autor Howard Raiffa, han contribuido notablemente a la formación del pensamiento teórico respecto a los procedimientos y aplicación de técnicas para la resolución de conflictos fuera de los tribunales, dentro de los cuales está la mediación.

En los años 70' se da la aparición, clasificación e institucionalización de otras formas de tratar los conflictos llamadas “alternativas”, respecto del litigio.

Se presume que con la disminución de la carga de trabajo, en los tribunales, en cuanto al volumen de expedientes que ingresaban al sistema, los

jueces podrán dedicarles más tiempo a aquellos casos donde no es posible ni conveniente la medicación, posibilitando el estudio pormenorizado del caso en cuestión, y dándoles la excelencia jurídica necesaria para que tenga su existencia y misión, una razón de ser. La comprensión, recepción y difusión del Instituto de Mediación, tal como la conocemos hoy, se remonta a comienzos de los años noventa con una experiencia piloto en mediación en la ciudad de Buenos Aires. Hasta entonces, se habían dado algunos desarrollos, por ejemplo en el área familiar, pero entremezclándose con la terapia o asistencia.

Con la sanción y promulgación de la ley nacional 24.573 de 1995 en la cual se propone la Mediación Prejudicial Obligatoria, en Capital Federal, se da un impulso notable a la instauración de los métodos de Alternative Dispute Resolution o Resolución Alternativa de Disputas, en la Argentina. En la actualidad, a más de diez años de los inicios del movimiento Resolución Alternativa Dispute en Argentina y más de cinco años de la plena vigencia de la ley nacional, podemos afirmar que estamos en presencia de una nueva profesión, ya que la mediación día a día se afianza más y su inserción como forma de resolver conflictos excede ampliamente los ámbitos de la comunidad jurídica; basta solo mencionarla y aplicarla en los contextos escolares y comunitarios. Desde 1998 se comenzó a desarrollar en Argentina la Mediación de segunda generación llamada “Procesos Colaborativos de Construcción de Consenso” que sirvió para resolver conflictos multipartes, complejos y públicos.

Algunos instrumentos internacionales que recomiendan la aplicación de los Medios Alternos de Solución de Controversias.

Otros instrumentos Internacionales que recomiendan los Medios Alternos de Solución de Controversia son:

1. El Tratado de Libre Comercio de América del Norte.(TLCAN). Suscrito en 1994, en su Apartado de resolución de controversias (capítulo 20, artículo 2022)

recomienda a los particulares que diriman sus disputas a través de mecanismos alternos de solución de conflictos.³

Los métodos que en él se contemplan son las consultas, los buenos oficios, la conciliación, la mediación y el arbitraje.

Artículo 2022: Medios alternativos para la solución de controversias comerciales

1. En la mayor medida posible, cada parte promoverá y facilitará el recurso al arbitraje y a otros medios alternativos para la solución de controversias comerciales internacionales entre particulares en la zona de libre comercio.
2. A tal fin, cada parte dispondrá procedimientos adecuados que aseguren la observancia de los convenios de arbitraje y el reconocimiento y ejecución de los laudos arbitrales que se pronuncien en esas controversias.
3. Se considerará que las partes cumplen con lo dispuesto en el párrafo 2, si son parte y se ajustan a las disposiciones de la Convención de Naciones Unidas sobre el Reconocimiento y Ejecución de Sentencias Arbitrales Extranjeras de 1958 o de la Convención Interamericana sobre Arbitraje Comercial Internacional de 1975.
4. La comisión establecerá un comité consultivo de controversias comerciales privadas integrado por personas que tengan conocimientos especializados o experiencia en la solución de controversias comerciales internacionales privadas. El comité presentará informes y recomendaciones a la Comisión sobre cuestiones generales enviadas por ella relativas a la existencia, uso y eficacia del arbitraje y otros

³ El Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), en inglés North American Free Trade Agreement (NAFTA) y en francés Accord de libre-échange nord-américain (ALÉNA), es un acuerdo regional entre los gobiernos de Canadá, de los Estados Unidos y de México para crear una zona de libre comercio, con un costo reducido para el intercambio de bienes entre los tres países.

procedimientos para la solución de tales controversias en la zona de libre comercio.

5. Declaración de la Organización de las Naciones Unidas sobre Cultura de la Paz. Este documento, del 13 de septiembre de 1999, en su artículo 3° literal “d” expresa cómo el desarrollo pleno de una cultura de paz está integralmente vinculado a la posibilidad de que todas las personas, en todos los niveles, desarrollen aptitudes para el diálogo, la negociación, la formación de consenso y la solución pacífica de controversias.

Artículo 3°. El desarrollo pleno de una cultura de paz está integralmente vinculado a cuestiones como:

- a) La promoción del arreglo pacífico de los conflictos, el respeto y el entendimiento mutuo y la cooperación internacional.
- b) El cumplimiento de las obligaciones internacionales contraídas en virtud de la Carta de las Naciones Unidas y el derecho internacional.
- c) La promoción de la democracia, el desarrollo de los derechos humanos y las libertades fundamentales y el respeto, así como el cumplimiento universal de éstos.
- d) La posibilidad de que todas las personas, en todos los niveles, desarrollen aptitudes para el diálogo, la negociación, la formación de consenso y la solución pacífica de controversias.
- e) El fortalecimiento de las instituciones democráticas y la garantía de la participación plena en el proceso del desarrollo.
- f) La erradicación de la pobreza y el analfabetismo y la reducción de las desigualdades entre las naciones y dentro de ellas.
- g) La promoción del desarrollo económico y social sostenible.

h) La eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer promoviendo su autonomía y una representación equitativa en todos los niveles de la adopción de decisiones.

i) El respeto, la promoción y la protección de los derechos del niño.

j) La garantía de la libre circulación de información en todos los niveles y la promoción del acceso a ella.

k) El aumento de la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de los asuntos públicos.

l) La eliminación de todas las formas de racismo, discriminación racial, xenofobia e intolerancia conexas.

m) La promoción de la comprensión, la tolerancia y la solidaridad entre todas las civilizaciones, los pueblos y las culturas, incluso hacia las minorías étnicas, religiosas y lingüísticas.

n) El respeto pleno del derecho a la libre determinación de todos los pueblos, incluidos los que viven bajo la denominación colonial u otras formas de dominación u ocupación extranjera, tal como está consagrado en la Carta de las Naciones Unidas y expresado en los Pactos internacionales de derechos humanos, así como en la Declaración sobre la concesión de la independencia a los países y pueblos coloniales contenida en la resolución 1514 (XVI) de la Asamblea General, de 14 de diciembre de 1960.

Cada año, mediante el Congreso Internacional de Mediación, se han tratado también los antecedentes que se han generado a raíz de los mismos y varios temas referentes a la aplicación de los Medios Alternos en diferentes legislaciones de todos los participantes.

1.2 Antecedentes Nacionales de los Mecanismos Alternos de Solución de Controversias en las culturas de México.

La mediación, tal como ahora la conocemos, no es sino una adaptación actualizada de lo que ya existía en otras culturas, en otras épocas; Siendo México un país pluricultural, se consideró importante analizar en primer lugar algunas de las culturas y sus formas de organización, como se observará en el desarrollo de este capitulo, culturas que, se adecuan más a una forma de organización a través de un consejo de ancianos, así como las funciones que se ejercían para estar en condiciones de mantener el orden y la armonía en la sociedad.

1.2.1 El consejo de ancianos.

Se selecciona de la comunidad a los adultos que se han conducido de forma honesta y que son propuestos por su comunidad, para pertenecer al consejo, el más sabio tiene un báculo que tiene listones de colores.

El consejo se encarga de ayudar a resolver los conflictos que tienen las personas de su comunidad.

1.2.2 Antecedentes en la cultura de los tarahumaras

Su población oscila alrededor de los setenta mil individuos, la mayoría de los cuales hablan solamente su propia lengua. Viven muy dispersos, aunque por lo general se reúnen los domingos para impartir justicia con el propósito de mantener el orden social y la convivencia armónica sabemos que los tarahumaras tenían sus propias fiestas y que usaban el batari o tesgüino, la cerveza de maíz.⁴ Su símbolo de mando es un bastón llamado *disora* con el que siempre están presentes. Si no cumple, la comunidad lo puede juzgar, castigar y deponer. Pero, en general los tarahumaras acatan totalmente las decisiones del siríame.

⁴ Pintado Cortina, Ana. *Tarahumara*, 1ª Ed., México. Comisión para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas. 2004, pág. 9

1.2.3 Antecedentes en la cultura de los yaquis

La organización política de los yaquis es muy sencilla, cada uno de los ocho pueblos tiene un *cobanáhuac* o gobernador, elegido por un año por los hombres y mujeres de su comunidad.

El gobernador dura sólo un año en su cargo, éste tiene muchas y muy variadas funciones de carácter ejecutivo, legislativo, judicial, social y religioso. Una de sus principales funciones es presidir el consejo de ancianos o de "principales" que se reúne a veces durante semanas enteras a discutir los problemas de la comunidad.

1.2.4 Antecedentes en la cultura de los huicholes.

El gobernador debe ser conocedor de las tradiciones y solvente en lo económico, y debe hablar con elocuencia, saber escuchar y tener un carácter accesible. Su labor más importante es velar por la tranquilidad de la comunidad, resolver los conflictos, sancionar las faltas, aconsejar al pueblo, encabezar las fiestas religiosas y organizar el trabajo comunitario. No recibe ningún sueldo y por lo general, al tener que descuidar sus propias actividades en la milpa, al final de su mandato sale más pobre de lo que era cuando entró. Siempre se le ve con una vara que, no sólo lo representa, sino que es la autoridad.

1.2.5 Antecedentes en la cultura de los nahuas.

La autoridad real en los pueblos y las rancherías nahuas la detenta el consejo de principales. Estos consejos están siempre presididos por un jefe que, normalmente, es aquel que más se ha distinguido por sus buenos servicios a la comunidad. Su edad no importa, en un principio, aunque normalmente se trata de personas ya grandes.

1.2.6 Antecedentes en la cultura de los Mixes.

En las comunidades mixes⁵, la máxima instancia de decisión es la asamblea general comunitaria. Las asambleas son foros de discusión oral y están controladas por los consejos de ancianos locales.

⁵ Los mixes se asientan en la porción más oriental de la sierra norte de Oaxaca, que es una prolongación de la sierra madre oriental, espacio que alguna vez los geógrafos llamaron erróneamente nudo del zempoaltépetl.

CAPITULO SEGUNDO

CONCEPTOS GENERALES DE LOS MECANISMOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

2.1 Conceptos de Mediación.

Son procedimientos voluntarios, flexibles, rápidos, económicos, prácticos, privados y confidenciales, que no tienen efecto obligatorio para las partes. Etimológicamente, mediar es interceder o rogar por alguien; también significa interponerse entre dos o más que riñen, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad. La mediación es una herramienta pero dentro del proceso de resolución de conflictos y para aquellos casos en los que las partes han agotado ya las posibilidades de resolverlos por sí mismos, o en los que la situación de violencia o de incomunicación impide que puedan hacerlo.⁶

Para Francisco Diez, la medición es el procedimiento al que se recurre cuando las partes no han podido entenderse por sí solas ni a través de sus abogados o representantes.⁷

Chritopher W. Moore en su obra “El Proceso de Mediación” indica que la mediación “es una extensión del proceso de negociación en cuanto implica ampliar el regateo a un formato nuevo y usar a un mediador que aporta variables y dinámicas nuevas a la interacción de los litigantes.” Pero, sin negociación no puede haber mediación.

Existen infinidad de conceptos sobre mediación pero, en suma, hay unanimidad para entenderla como un procedimiento mediante el cual un tercero neutral dirige la comunicación de las partes para que éstas puedan

⁶ Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Autónoma de Barcelona. España. P. 25

⁷ Diez, Francisco, Tapia Gachi, *Herramientas para Trabajar en Mediación*. Editorial Paídos. México.2006. pág. 23

llegar a un acuerdo. Veremos posteriormente, que a diferencia de la mediación, en la conciliación, el tercero también puede hacer sugerencias de solución.

La diferencia, por tanto, entre estos dos métodos es sutil y está relacionada con las funciones del mediador y el conciliador. Mientras el primero no puede proponer o sugerir soluciones a las partes, el segundo sí puede realizarlo. De ahí que en la mediación son las partes las que encuentran la solución a su diferencia; mientras que en la conciliación esto no es obligatorio, pues pueden apoyarse en un tercero.

Por otro lado, Elena Highton nos dice que “La Mediación es un procedimiento no adversarial en el cual un tercero neutral, que no tiene poder sobre las partes ayuda a estas a que en forma cooperativa encuentren el punto de armonía en el conflicto”.⁸

La Ley Nacional de Mecanismos de Solución proporciona el concepto de mediación de la siguiente manera:

Artículo 21. Concepto. Es el mecanismo voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar la solución de ésta. El facilitador, durante la mediación, propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los intervinientes.

Por otra parte, el manual del mediador define a la mediación como: “el procedimiento orientado a facilitar la comunicación entre los mediador en el conflicto, con el objetivo de explorar los intereses, sentimientos y emociones subyacentes, a fin de procurar acuerdos que se cumplan por convicción.”

El valor del proceso de mediación está en el permitir a dos o más adversarios analizar un problema tanto privado como en reuniones conjuntas,

⁸ Highton de Nolasco, Elena. *Mediación para Resolver Conflictos*. 2ª Ed., Buenos Aires Argentina. 2004. P. 195.

con el objeto de dar una solución en las que todos ganen y que responda lo suficientemente a los intereses individuales y comunes.

En otras palabras, la mediación no es solo un vehículo para solucionar los problemas, sino también para empoderar a los individuos y grupos a identificar sus necesidades, a escuchar y a dialogar con respeto y sugerir soluciones. La mediación es una oportunidad de aprender el valor de las diferencias y perspectivas individuales y de identificar áreas de interés común, además de un potencial de poder transformar malentendidos, desconfianzas y posiciones adversarias en comprensión, confianza y soluciones colaborativas; además, de que promueve las relaciones pacíficas entre los individuos, familias, empresas, organizaciones, comunidades y países.

La mediación es un sistema cooperativo de gestión y resolución de conflictos que, a través de un proceso no jurisdiccional, voluntario y confidencial, posibilita la comunicación entre las partes, para que puedan plasmar los intereses comunes en un acuerdo viable y estable que resulte satisfactorio para ambas. Dicho proceso es facilitado por el mediador, que es un tercero imparcial, neutral, capacitado idóneamente y sin ningún poder de decisión.

De acuerdo al Estatuto de la Florida la mediación está definida de la siguiente manera:

Proceso donde una tercera parte neutral llamado *mediador* actúa para estimular y facilitar la resolución de una disputa entre dos o más partes. Es un proceso no adversarial e informal, que tiene por objetivo ayudar a las partes en disputa para alcanzar un acuerdo voluntario y mutuamente satisfactorio.

En resumen, podemos afirmar que la mediación es un proceso no jurisdiccional de gestión y resolución no adversarial de conflictos que presenta como inherentes unos principios que configuran su esencia. Tiene un carácter voluntario y auto-compositivo que confiere a las partes todo el poder de

decisión, lo que le distingue, junto a otras características como la falta de fuerza ejecutiva del acuerdo de mediación que sí tiene el laudo del arbitraje, sistema también extra-jurisdiccional pero heterocompositivo. En la mediación, el mediador tiene una intervención fundamental tratando que los sujetos de la parte mediada puedan aproximar sus intereses y, si lo desean, lleguen a acuerdos, pero en modo alguno impone la solución, ni la propone, ni asesora sobre ella.

Folberg y Taylor, consideran que el objetivo primordial de la mediación es resolver las desavenencias y reducir el conflicto, así como proporcionar un foro para la toma de decisiones.⁹ Para dichos autores, la mediación supone una intervención para la solución de problemas dirigida a conseguir un resultado. Por el contrario, para Haynes (2000) el objetivo principal de la mediación es el manejo del conflicto, es decir, entender la causa esencial del mismo y reducirla a un nivel aceptable y no la resolución de las desavenencias.

2.2 Los modelos de mediación.

Los modelos de mediación más conocidos son tres¹⁰, que constituyen distintos tipos de pensamientos y formas de enfoque de cómo se resuelven los conflictos en base a su objeto, ya sea, sólo para obtener un convenio, escuchar la historia de las partes ya que sólo se pretende que dé un cambio en las relaciones de las partes en disputa. A continuación presentaremos el primero de los modelos de mediación.¹¹

Dentro de todos los modelos de mediación se coincide en que la finalidad de este medio alternativo es un método alternativo no adversarial para la

⁹ Folber y Taylor. *Mediación. Resolución de Conflictos sin Litigo*. Limusa Editores. México. 1996. pág. 28

¹⁰ *El modelo tradicional lineal de mediación, el modelo transformativo de mediación, y el modelo circular de mediación.*

¹¹ Para saber más sobre los distintos modelos o escuelas de mediación en su conjunto recomendamos la

Lectura: *Entrenando a entrenadores en mediación escolar*. Para profundizar en cada uno de los modelos es interesante leer a los autores representativos de cada modelo.

solución de conflicto, mediante el cual uno o más mediadores, quienes no tienen facultad de decisión, intervienen únicamente facilitando la comunicación entre las partes en conflicto, con el propósito de que las mismas puedan alcanzar voluntariamente una solución total o parcial al mismo.¹²

2.2.1. El modelo tradicional lineal de mediación.

Este modelo se fundamenta en el proceso de comunicación que existe entre los participantes de la mediación. Es decir, las partes se comunican y cada una de ellas expresa su posición sobre la disputa, mientras la otra escucha, se entiende la comunicación en un sentido lineal y se enfatiza la comunicación verbal.

Para este modelo, el conflicto tiene una sola causa, que es el desacuerdo de las posiciones de las partes. En general, no se consideran los orígenes en múltiples causas, se dejan de lado aquellas que pudieran haber influido para que el conflicto se presente; y no se toma en consideración el contexto en su conjunto como un factor que incida en el conflicto, como tampoco se toma en cuenta las percepciones del pasado.

Aquí se trabaja sobre intereses y necesidades, sin tener en cuenta el factor relacional, es por ello, que no intenta modificar las relaciones entre las partes. Como su nombre lo indica, en este modelo el tipo de comunicación es lineal, mediante preguntas abiertas; evitando así los interrogatorios cerrados que limitan la flexibilidad de las respuestas. Según este método es preciso intentar la aireación del conflicto permitiendo que salgan las emociones para luego avanzar y exhortar a los sujetos enfrentados a que eviten retrotraerse al pasado, poniendo especial énfasis en el futuro. Se tiende a desactivar las emociones negativas, revalorizar los puntos de discrepancia y superar el caos para conseguir la restauración o instalación del orden. Se trata de un proceso

¹² Instituto de Especialización Judicial del Supremo tribunal de Justicia de Michoacán. *Medios Alternativos de Resolución de conflictos*. Programa de Cooperación Unión Europea, Proyecto de Fortalecimiento y modernización de la Administración de Justicia en México. 2006. Pág. 35

estructurado, aunque no rígido, durante el cual el mediador procura facilitar la comunicación y la interacción entre las partes con el fin de disminuir las diferencias superando las disputas y logrando el acuerdo.

Las características de este método pueden sintetizarse en las siguientes:

1.- La ventilación del conflicto desde el inicio para evitar que éste aparezca una y otra vez en el desarrollo del proceso.

2.- En este modelo, el mediador se transforma en un facilitador de la comunicación.

3.- La imparcialidad y equidistancia del mediador en el sentido de ausencia de valoraciones y en el hecho de no realizar alianzas con ninguna de las partes.

4.- Ir del caos al orden.

Este modelo busca que los Mediados o intervinientes encuentren puntos de vista similares que les permitan llegar a un acuerdo, por ello permite que los participantes puedan expresar con claridad sus intereses y el modo de satisfacerlos, no interesando el contexto en el cual se han desarrollado los conflictos, sino que pone su énfasis en establecer canales de comunicación y así lograr un acuerdo entre las partes.

En consecuencia, los objetivos principales de este modelo son: lograr el acuerdo y disminuir las diferencias entre las partes aumentando las semejanzas. Logrados estos objetivos se garantiza que el conflicto desaparece. Se afirma que esta postura es exitosa cuando se llega a un acuerdo.

2.2.2 El modelo transformativo de mediación.

La finalidad principal de la escuela transformativa es modificar la relación de las partes, por lo que no pone tanto énfasis en obtener el acuerdo, aunque, por supuesto, es el objetivo final; pero será una consecuencia de esa nueva situación.

El convenio sólo se logrará en la medida que los participantes encuentren una nueva mirada del otro y de sí mismos. Para lograr el objetivo se programan reuniones conjuntas o privadas al igual que en el modelo Harvard, aunque a diferencia de este, el mediador intenta introducir una comunicación relacional de causalidad circular.

Es decir, en las entrevistas se procura que cada parte potencie su protagonismo y pueda reconocer su cuota de responsabilidad en el desenvolvimiento de la controversia y la que le corresponde a su oponente. Este modelo tiene un fuerte predominio terapéutico y sus postulados son seguidos preferentemente por los mediadores con formación psicoanalítica.

El modelo transformativo de Bush y Folger considera que la mediación ha sido exitosa cuando se llega a un acuerdo que produce el mejoramiento de la situación de las partes comparada con lo que era antes, o sea, cuando estas cambian para mejorar gracias a lo que ha ocurrido en el proceso de mediación. Según Bush y Folger una parte resulta revalorizada en la mediación cuando:

a) Alcanza una comprensión más clara, comparada con la situación anterior.

b) Comprende más claramente cuáles son sus metas y sus intereses en la situación dada, porque persigue esas metas y que ellas son importantes y merecen consideración.

c) Cobra conciencia de la gama de alternativas que puede garantizarles total o parcialmente la obtención de sus metas, y de su control sobre esas alternativas.

d) Comprende que existen decisiones, con respecto a lo que se debe hacer en la situación y que ejerce cierto control sobre dichas decisiones. Los participantes comprenden que puede elegir si continuarán la mediación o la abandonarán, si aceptarán o rechazarán el consejo jurídico o de cualquier otro carácter, si aceptarán o rechazarán una posible solución y que al margen de las restricciones externas. Siempre se le ofrecerán alternativas, y el control sobre las mismas depende exclusivamente de ellas, de esta manera se acrecientan o aumentan sus propias habilidades en la resolución de conflictos.

El mediado aprende a escuchar, a mejorar la comunicación, a organizar y analizar cuestiones, presentar argumentos, utilizar técnicas como la ubicación de ideas, evaluar soluciones alternativas y a tomar conciencia de los recursos que posee. Observa más claramente que posee la capacidad de comunicarse o persuadir eficazmente, puede redistribuir sus recursos de modo que tenga más alcance, sus recursos son suficientes para promover una solución que antes no contemplaba; puede aumentar sus recursos explotando una fuente suplementaria de apoyo a lo que antes no había contemplado.

Puede deliberar y adaptar decisiones acerca de lo que hará en las discusiones de la mediación y la posibilidad de acordar y el modo de hacerlo, o de los restantes pasos que dará. Puede evaluar plenamente las cualidades y las debilidades de sus propios argumentos y de la otra parte, las ventajas y desventajas de las posibles soluciones y evaluaciones. En conclusión, este método logra que las personas sepan encarar mejor sus problemas y los aprendan a resolver de un modo creativo y pacífico, por lo que, consecuentemente, no sólo cambia la situación particular de las personas, sino a las personas mismas.

2.2.3 El modelo circular de mediación.

Finalmente, el otro modelo de mediación que pone énfasis en la comunicación es el creado por Sara Cobb. Este modelo parte de la premisa que la comunicación sea entendida como un todo, en el que participan las partes a través del lenguaje verbal y del gestual; no hay para este modelo una sola causa, sino una causalidad de tipo circular que permanentemente se retroalimenta. Marín Suárez, nos comenta que este modelo es el que modifica las relaciones como al acuerdo, es el tipo de terapia como su nombre lo indica que está relacionada a la terapia sistémica.¹³

El modelo circular narrativo sostiene que el conflicto no debe necesariamente asociarse a antagonismo y a agresión en las relaciones humanas, sino que debe ser detectado como una presencia interna y casi continua en cada persona. Es decir, parte del supuesto que el ser humano vive en una permanente pulsión entre el deseo y el deber. Por ello, diferencia entre conflicto y disputa.¹⁴

Las ideas planteadas por sus seguidores son:

a) El conflicto se da fundamentalmente en el plano de la comunicación, esto es, no sólo en el contenido de lo que se dice sino en el cómo se dice y de qué manera la emisión del mensaje es percibida por el receptor.

b) Que las pautas repetitivas de interacción determinan modos de comunicación.

c) El método utilizado por el mediador para cooperar con las partes es aumentar las diferencias que mantienen y, simultáneamente, legitimar a cada

¹³ Suárez Marín. *Mediación. Conducción de disputas comunicación y técnica*. Escuela Circular Narrativa. Paidós. Buenos Aires Argentina.1996 .pág. 2

¹⁴ La Real Academia Española (2001) define estos conceptos de la siguiente manera: por un lado, define conflicto como un problema, cuestión o materia de discusión; por otro lado, define la disputa como luchar, combatir.

una de ellas, con el objeto de cambiar la historia que han construido individualmente y que provocó la disputa. La actividad esencial del mediador será ayudar a los interesados a elaborar una nueva historia, a partir de la propia revalorización, lo que intentará por medio de una comunicación de causalidad circular, estimulando a las partes que expresen todos los aspectos del conflicto, para recién entonces comenzar a indagar sobre las soluciones posibles.

d) Las entrevistas iniciales son individuales en las que se pone énfasis en la reflexión y en la recreación de la relación, sólo después de esta etapa se pasa a las conjuntas, cuando es previsible que las partes se encuentren en condiciones de concretar el acuerdo.

Este modelo permite a las partes en conflicto encontrar una forma de encarar y conducir sus disputas, más que a resolver el conflicto concreto, que en determinadas circunstancias no es posible. En conclusión, las metas de este modelo según Sara Cobb son: fomentar la reflexión, cambiar el significado de la propia historia y lograr un acuerdo.

Puede definirse este modelo por algunos autores como una modalidad de psicoterapia encuadrada dentro de las terapias posmodernas que utiliza prácticas discursivas de naturaleza narrativa durante las conversaciones entre terapeuta y cliente, todo ello con un estilo de trabajo claro y flexible. En su planteamiento básico el modelo circular establece la existencia de una analogía entre los relatos y la terapia, de tal forma que si las personas dan sentido a su vida relatando su experiencia, un mapa de su vida por mostrar. En estas historias que se relatan a los terapeutas incluyen “los conocimientos particulares de la vida y las destrezas o habilidades particulares para vivir que las personas o comunidades han desarrollado para responder a los eventos de sus vidas”. Se dice que es, entonces este método, un estilo de mediación terapéutica.

Sara Cobb, establece el siguiente proceso de mediación: Mediante la recepción de las partes en sesiones de intervención con objetivos predeterminados en cada una de ellas:

a).- Sesión pública: establecimiento de las reglas de juego, la identificación del problema.

b).- Sesiones privadas: establece el desarrollo de los intereses y las necesidades además que hace a las partes mención del caucus para posteriormente hacer una evaluación del panorama.

c).- Sesión pública: invención, revisión de las opciones para enseguida realizar la construcción del acuerdo.

Resalta la importancia de tener sesiones privadas con ambas partes desde la neutralidad, por considerar que es la forma más adecuada de comprender mejor a cada uno y de buscar los intereses comunes. En el siguiente cuadro se resaltarán las diferencias entre el modelo Harvard y el circular narrativo de Sara Cobb.

En los siguientes esquemas podrá verificarse la diferencia del Método Circular narrativo y de los demás métodos o formas de llevar los procesos de mediación, destacando con ello el por qué es importante considerar esta forma en el Centro de Mediación de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

ESQUEMA NÚMERO 1

MODELO CIRCULAR NARRATIVO	MODELO HARVARD
Reformular roles e intenciones	Diferenciar personas de problema
Reconstruir la lógica de la posición	Foco de intereses, no posiciones
Construir y planificar escenarios	Inventar opciones para beneficio mutuo
Desarrollar la historia para interpretar el acuerdo (meta – historia)	Crear objetivos
La función del mediador es introducir caos para flexibilizar las posiciones	La función del mediador es conseguir acuerdos

Fuente: Elaboración propia.

ESQUEMA NÚMERO 2

MODELOS DE MEDIACIÓN	MODELO HARVARD	MODELO CIRCULAR	MODELO TRANSFORMATIVO
Representantes	Fisher, Ury, Rafia, Antonio Vidal	Sara Cobb, Marinés Suares, Crhistian Chambert	Folguer, Bush, Léderach, Boqué, Farré
Objetivos	Llegar al acuerdo mutuo.	Trabajar la comunicación para cambiar el punto de observación y así cambiar la realidad.	Transformar el conflicto y las relaciones. Trabajar las diferencias.
Método	Disminuir las diferencias.	Se realiza en 5 momentos: Pre- reunión: la realiza un profesional del equipo que no va a ser el mediador. 1. Encuadrar el proceso. 2. Conocer los puntos de observación. 3. Reflexionar sobre el caso. Fomentar tensión creativa (el equipo sin las partes) . 4. Narrar una historia alternativa que lleva al acuerdo (cambiar el punto de observación).	La transformación se lleva a cabo en 4 acciones: 1. Reuniones preferentemente conjuntas 2. Introducción de comunicación relacional de causalidad circular. 3. Potenciar el protagonismo de cada parte. 4. Reconocer su cuota de responsabilidad.
Ámbitos preferentes	Negociaciones empresariales e internacionales.	Mediación familiar y escolar.	Mediación comunitaria, escolar e internacional.
Aspecto esencial	Llegar a intereses negociables partiendo de posiciones.	Modificar las narraciones	Cambiar no sólo las situaciones sino modificar diariamente nuestro comportamiento

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Los principios que rigen el proceso de mediación.

Todos los conflictos necesitan una intervención específica que no implica que haya de realizarse principalmente a través del sistema disciplinario. Sin duda, este proceso es necesario si queremos llegar a resolver el conflicto; de fondo hay que trabajar con valores, necesidades o modificando estructuras organizativas en base a los intereses de las partes.

Los principios de la mediación son proposiciones fundamentales cuya función es proporcionar un soporte al sistema de la mediación y su práctica.

La mediación tiene principios fundamentales que rigen la ética así como el desarrollo del cómo se dirigen las partes que intervienen en una sesión de mediación.

El eje y esencia de la mediación lo constituyen los principios que se mantienen como estructura inalterable sobre la cual se construye el proceso y acuerdos, siendo éstos los siguientes:

2.3.1 El principio de la voluntariedad.

Diana Teresa Eilbaum, nos dice que la decisión de mediar está en poder de las partes, tanto del convocado como del solicitante, El primero podrá manifestar que no desea mediar, y que incluso, no tiene ninguna intención de litigar con el otro. En este caso es sumamente importante se respete la voluntad de las partes en el proceso de mediación.¹⁵

La voluntariedad determinada, en relación con las partes, respecto a su derecho de acceder a la mediación para resolver los conflictos; lo que no obsta para que pueda ser preceptiva una sesión inicial de información que en modo

¹⁵ Abogada por la Universidad de Buenos Aires, Argentina, Especialista en Derecho de Familia. Mediadora del Ministerio de Justicia de la Nación.

alguno les conmina a continuar el proceso; incluso, dependiendo del servicio de mediación al que accedan, puede ser voluntaria la elección del mediador.

La participación de los mediados en el procedimiento de la mediación debe ser por su propia decisión y no por obligación. Desde este principio el procedimiento de mediación es autocompositivo, es decir, responde a la determinación de los mediados para acudir, permanecer o retirarse del procedimiento de la mediación, sin presiones, libremente decidir sobre la información que revelan; así como resolver al llegar o no a un acuerdo. Los mediados tendrán siempre la libertad de seguir participando en la mediación, incluso en el contexto de programas obligatorios. Esto implica que el mediador debe reconocer que son los mediados quienes tienen la potestad de tomar las decisiones en la mediación en los casos que les permite la ley.

En sí, este principio ofrece a las partes la opción de decidir si desarrollan o no el mecanismo de solución de controversias, dejando a salvo su derecho de desistir del mismo en cualquier momento. Muchos autores que critican los sistemas en donde existe una fase de “conciliación obligatoria”, toman como punto de partida este principio. Sin embargo, por poner un ejemplo, en materia laboral, dicha obligatoriedad se limita a un primer encuentro en donde se invita a la conciliación; pero las partes no pueden ser obligadas a realizar el proceso, menos aún a conciliar. En esas situaciones hay, entonces, obligatoriedad en cuanto al ingreso, pero voluntariedad en cuanto a la permanencia de los mecanismos de solución de controversias.

Argentina marcó un hito en la mediación cuando en 1995 emitió la Ley en la que estableció la mediación “obligatoria” para la mayoría de juicios, exceptuados los que la misma ley indicaba. Otros países con leyes que impulsan la mediación y/o conciliación obligatoria en varias materias son Nicaragua y Honduras, en donde se estableció a partir de 1999 y 2000, respectivamente.

2.3.2 El principio de Confidencialidad.

Lo tratado en mediación no podrá ser divulgado por el mediador, a excepción de los casos en los que la información se refiera a un ilícito penal y que la legislación correspondiente señala. Al inicio de la mediación, el mediador informa a los mediados sobre la importancia y alcances de la confidencialidad y solicita su compromiso respectivo. Las sesiones de mediación se celebrarán en privado con la restricción para los mediados de no poder llamar como testigo al mediador en un proceso judicial o arbitral relacionado con el objeto de la mediación. La confidencialidad involucra al mediador y a los mediados, así como a toda persona vinculada a dicha mediación.¹⁶

La confidencialidad da certidumbre jurídica a las partes de que todo lo que se diga y discuta en la mediación no será divulgado, lo cual favorece la participación activa de las mismas y colabora a sacar a la luz las causas del conflicto, sus percepciones, sentimientos, emociones y expectativas, a sabiendas de que lo que expresen no puede ser utilizado en su perjuicio. Ante las partes intervinientes se ha visto, en ocasiones, que es necesario celebrar sesiones privadas con las partes, tanto a pedido de éstas como a iniciativa del mediador.

El objetivo de estas reuniones es diverso, como por ejemplo: conocer más a fondo algún punto que las partes no han querido expresar en la sesión conjunta, calmar los ánimos por la reacción ante algo. En algunas ocasiones las sesiones privadas son una “válvula de escape” a fuertes emociones que los mediados tienen en torno al conflicto; no es extraño ver lágrimas o escuchar declaraciones sobre los sentimientos; por tanto, las partes pueden pedir reserva

¹⁶ Calcaterra señala en su obra distingue entre confidencialidad asumida por la parte cuando el mediador puede transmitir, a una parte, toda la información recibida de la otra menos aquello que ésta le prohíbe transmitir, y confidencialidad restringida cuando nada puede transmitir salvo aquello que la parte le permite.

al mediador sobre lo expresado en dicha sesión. Este último debe guardar sigilo y no expresar nada, a menos que sea autorizado por quien hizo la revelación.

2.3.3 El Principio de flexibilidad.

El procedimiento de mediación debe carecer de toda forma estricta para poder responder a las necesidades particulares de los mediados. Desde este principio, el procedimiento de mediación evitará sujetarse al cumplimiento de formas y solemnidades rígidas. Aunque la mediación posee una estructura a la que se le atribuyen distintas etapas y reglas mínimas, esto no debe interpretarse como un procedimiento estructurado sino flexible; toda vez que, durante el procedimiento, el mediador y los mediados pueden obviar pasos y convenir la forma en que se desarrollará más efectiva y eficazmente la comunicación entre éstos. Por otro lado, debe existir amplia libertad para aplicar el procedimiento, a efecto de alcanzar acuerdos eficientes y satisfactorios

2.3.4 El principio de imparcialidad

Preservar la igualdad de las partes sin asumir la posición de ninguna, en el máximo respeto al interés de ambas, garantizando el equilibrio de poder de aquéllas en el proceso a través de su continua legitimación, son las notas definitorias del referido principio. Para que la imparcialidad pueda ser efectiva, el mediador debe abstenerse de intervenir, no sólo en los casos en que tenga conflicto de intereses con las partes, sino, también, en aquéllos en que exista o haya existido relación personal o profesional con alguno de los sujetos que asisten a la mediación, pudiendo ser recusado por estas mismas razones.

El mediador mantiene una postura y mentalidad de no ceder a sus propias inclinaciones o preferencias durante todo el procedimiento de la mediación. Desde este principio, el mediador sustrae sus puntos de vista relacionados con el conflicto, a fin de evitar inducir las conclusiones a que deban llegar los mediados. Así, ayuda a los mediados a arribar a sus propios

acuerdos absteniéndose de emitir juicios, opiniones o soluciones sobre los asuntos tratados y respetando las decisiones que adopten los mediados.

La imparcialidad, otro de los principios rectores de la mediación, es también una exigencia que se identifica con la actuación equitativa del mediador y no con la falta de imposición de soluciones por el mediador, que alude más bien al carácter autocompositivo que tiene esta institución.

Su finalidad es que las partes mantengan la credibilidad tanto en el proceso de mediación y/o conciliación, como en el mediador que lo opera. Si éste goza de la credibilidad de las partes, entonces, ellas podrán manifestarse ampliamente y sin temor a que la información vertida sea utilizada para favorecer a la contraria. A la luz de este principio, cuando el mediador estima que su neutralidad puede estar en entredicho, debe excusarse.

Las leyes generalmente indican como causas de excusación para los mediadores las mismas de los códigos procesales civiles aplicables a los jueces. La Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal¹⁷ contempla esta posibilidad en su artículo 52. Las leyes regulan de manera variada las incidencias de la excusación del mediador; por ejemplo, en Nuevo León, las partes pueden autorizar al mediador para que continúe conociendo del caso, salvando así el motivo de su excusa (art. 11 fracción 6 Ley Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, Nuevo León); mientras que en Baja California esto no es posible, y manifestada la excusación por el mediador, las partes no podrán confirmar su participación (arts. 16 de la Ley de Justicia Alternativa de Baja California).

La neutralidad es debatida en algunos sistemas de mediación y/o conciliación, en donde la institución mediadora tiene facultades sancionatorias o puede recomendar sanciones en contra de alguna de las partes. Por ejemplo, la

¹⁷ Las disposiciones de esta Ley son de orden público e interés social y de observancia general en todo el territorio nacional y tienen por objeto establecer los principios, bases, requisitos y condiciones de los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal que conduzcan a las Soluciones Alternas previstas en la legislación procedimental penal aplicable.

conciliación que celebran instituciones públicas como PROFECO, CONAMED, CNDH.¹⁸

Trato igualitario a las partes. Al inicio de la sesión, el mediador debe explicar las reglas que se aplicarán en este método alternativo: el orden en que las partes harán uso de la palabra, así como la eventual necesidad de hacer sesiones privadas. Desde ahí, el mediador debe establecer un orden de intervención igualitario.

2.3.4 El principio de neutralidad

El mediador actuará libre de favoritismos, prejuicios o rituales, tratando a los mediados con absoluta objetividad, sin hacer diferencia alguna. Desde este principio, no podrá haber inclinación por parte del mediador a favor de alguno de los mediados. Por lo tanto, el mediador debe contener sus impulsos naturales de simpatía, agrado o concordancia con determinadas ideas, situaciones o personas que se encuentren involucradas en un procedimiento de mediación. Así, los mediados reciben el mismo trato y pueden percibir que el mediador es una persona libre de favoritismos de palabra o acción, que ha asumido el compromiso de apoyarlos por igual, sin propiciar ventajas para uno u otro.

2.3.5 El principio de información.

El mediador debe procurar que el acuerdo al que lleguen los mediados sea comprendido por éstos y que lo perciban justo y duradero. Desde este principio, el mediador deberá siempre indagar si los mediados entienden claramente los contenidos y alcances de ese acuerdo. Cuando el mediador detecte desequilibrio de poderes entre los mediados procurará, sobre la base

¹⁸ PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor), CONAMED (Comisión Nacional de Arbitraje Médico), CNDH (Comisión Nacional de los Derechos Humanos).

de sus intervenciones, balancear el procedimiento, buscando un procedimiento equilibrado.

2.3.6 El principio de legalidad.

Sólo puede ser objeto de mediación los conflictos derivados de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de los mediados. Cuando el mediador dude sobre la legalidad o viabilidad de un acuerdo, o sepa, o razonablemente sospeche, que éste está basado en información falsa o de mala fe, deberá recomendar a los mediados que consigan consejo de otros, preferiblemente expertos en el campo relacionado con el contenido del acuerdo, antes de finalizarlo, teniendo cuidado de no perjudicar el procedimiento de mediación y/o a alguno de los mediados por esta intervención.

El mediador debe excusarse de participar en una mediación o dar por terminada la misma si, a su juicio, cree que tal acción sería a favor de los intereses de los mediados. Desde este principio, el mediador debe reconocer sus capacidades, limitaciones e intereses personales, así como institucionales.

Es muy importante que el mediador explique con la máxima claridad todos los detalles del trabajo que se va a realizar dentro del proceso, su rol y otros intervinientes, así como las diferentes etapas en que consiste la mediación.

2.4 Etapas del proceso de mediación establecida en la Ley Nacional de Mecanismo de Solución de Controversias.

Con motivo de la reforma constitucional de seguridad y justicia del 2008, México introdujo, en el artículo 17 párrafo 4^{to}, el reconocimiento constitucional de los mecanismos alternativos de solución de controversias. Para algunos, esta reforma viene a aclarar en definitiva que los MASC no son inconstitucionales; otros advierten que el reconocimiento constitucional hacia los Medios Alternos de Solución de Controversias es necesario en virtud de

tratarse de un tema de acceso a la justicia. Mientras que hay quienes estiman que la Constitución debe ser un texto de mínimos y por tanto, esta inclusión resulta inconveniente.

Se debe indicar que el reconocimiento constitucional de los métodos alternos de solución de controversias ha llegado casi 17 años después de la emisión de la primera ley especial sobre métodos alternos, la Ley de Justicia Alternativa emitida en Quintana Roo en febrero de 1999.

México, al igual que la gran mayoría de los Estados de América Latina, ha entrado en una ola legislativa en torno a los métodos alternos de solución de controversias. Puntualmente, nuestro país la inició en 1999. La tendencia latinoamericana es la adopción de tres métodos: mediación, conciliación y arbitraje. Según Ana Elena Fierro para julio de 2009 México contaba con 24 leyes especiales de Medios Alternos en igual número de estados.

En diciembre de 2014 se publicó la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, la cual tiene por objeto establecer los principios, bases, requisitos y condiciones de estas prácticas en materia penal, mismas que se prevén en el párrafo cuarto del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Según dicha ley, los Medios Alternos en materia penal tienen como finalidad propiciar la solución de conflictos, a raíz de un posible delito, mediante procedimientos basados en la oralidad, la economía procesal y la confidencialidad.

La ley Nacional de Mecanismos de Solución de Controversias manifiesta lo siguiente:

Artículo 22. Desarrollo de la sesión. Una vez que los intervinientes acuerden sujetarse a la mediación, el facilitador hará una presentación general y explicará brevemente el propósito de la sesión, el papel que él desempeñará,

las reglas y principios que rigen la sesión así como sus distintas fases; acto seguido, formulará las preguntas pertinentes a fin de que los intervinientes puedan exponer el conflicto, plantear sus preocupaciones y pretensiones, así como identificar las posibles soluciones a la controversia existente.

El facilitador deberá clarificar los términos de la controversia de modo que se eliminen todos los aspectos negativos y las descalificaciones entre los intervinientes para resaltar las áreas en las que se puede propiciar el consenso. El facilitador podrá sustituir el mecanismo alternativo con la anuencia de los interesados, cuando considere que es idóneo dadas las características del caso concreto y la posición que tienen los Intervinientes en el conflicto.

En el caso de que los intervinientes logren alcanzar un Acuerdo que consideren idóneo para resolver la controversia, el facilitador lo registrará y lo preparará para la firma de los intervinientes de conformidad con las disposiciones aplicables previstas en esta ley.

Artículo 23. Oralidad de la sesiones. Todas las sesiones de mediación serán orales y sólo se registrará el acuerdo alcanzado en su caso.

Artículo 24. Pluralidad de sesiones. Cuando una sesión no sea suficiente para que los intervinientes se avengan, se procurará conservar su voluntad para participar y se les citará, de común acuerdo, a la brevedad posible para asistir a sesiones subsecuentes para continuar con la mediación; siempre dentro del marco de lo que resulte razonable y sin que ello pueda propiciar el agravamiento de la controversia.

La reunión informativa.

Dependiendo de la práctica del diferente Centro de Mediación y de la situación particular de cada mediador, su primer contacto con las partes puede ser por separado o juntas. Se proporcionan consejos importantes para guiarse en este primer contacto:

a) Conseguir una síntesis del conflicto, ya que es indispensable establecer confianza desde el inicio y conseguir suficiente información para determinar cómo proceder. Se deben utilizar herramientas como: la escucha activa y parafraseo, elaboración de preguntas para estar en condiciones de poder obtener más información.

b) Explicar el proceso de mediación, así como el rol del mediador en la sesión.

c) Explicar a las partes qué es la mediación, cuál es la función del mediador, lo referente a la confidencialidad, averiguar el grado de compromiso de las partes de intervenir en el proceso de mediación, establecer la agenda inicial, mantener la flexibilidad.

Los objetivos de la primera etapa son: crear un ambiente de confianza, asegurarse que las partes comprendan que es un proceso de mediación y despejar las dudas que tengan las partes.

Los objetivos de la segunda etapa son: el mediador persigue asegurarse de que las partes puedan hablar y liberar sus emociones, validar emociones, buscar un acuerdo sobre quién va a empezar con la narración, invitar a las partes a compartir sus historias, resumir y validar preocupaciones y emociones de las partes y dar a las partes, en su tiempo, de responder y proporcionar más información.

Los objetivos de la tercera etapa son los siguientes: clarificación e identificación de intereses y temas, proveer una oportunidad a las partes para escucharse, mantener la conversación centrada en los intereses no en las posiciones de las partes, crear una agenda común, es decir, pasar del “yo” o “tú” al “nosotros”.

Los objetivos de la cuarta etapa: generar y evaluar opciones, asistir a las partes a comunicarse entre ellas de manera productiva, ayudar a los

mediados a generar opciones para solucionar el conflicto, de manera que satisfaga a todas las partes.

Los objetivos de la quinta etapa: en esta etapa, es de vital importancia especificar soluciones que beneficien a todas las partes y éstas sean aceptadas por ambas, exponer con claridad, quién, qué, cuándo, dónde y cómo en los términos del acuerdo, averiguar que las partes tengan bien claro los términos del acuerdo y las circunstancias bajo las cuales lo cumplirán con los acuerdos que se realicen antes de firmarlo, concientizar a las partes sobre su responsabilidad en cumplir con el acuerdo.

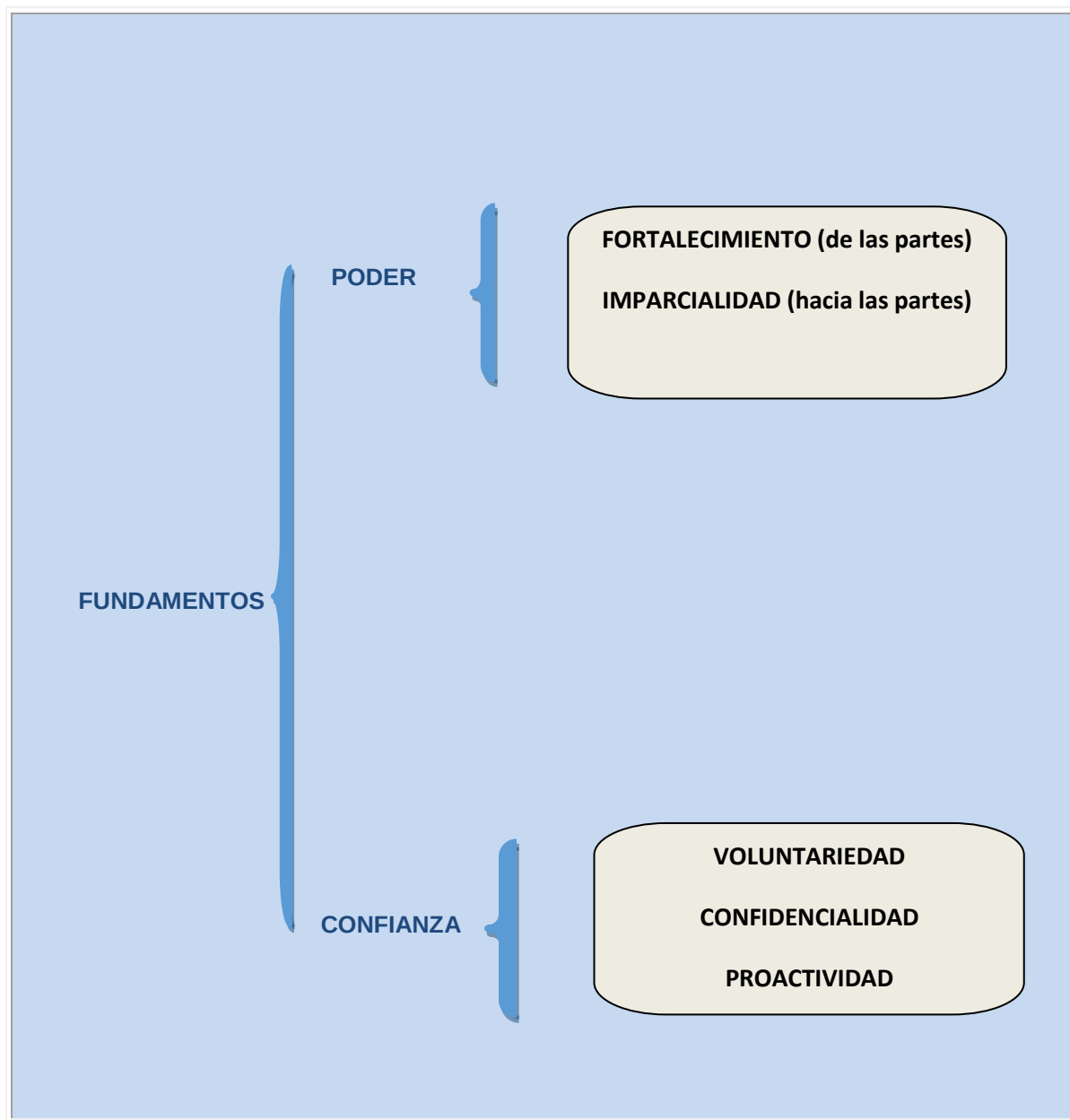
Beneficios del proceso de mediación son los siguientes:

- a) Reducir la hostilidad y establecer una comunicación eficaz.
- b) Ayudar a las partes a comprender las necesidades y los intereses del otro.
- c) Formular preguntas que pongan de manifiesto los intereses reales de cada parte.
- d) Plantear y aclarar cuestiones que han sido pasadas por alto, o que no han recibido la suficiente atención.
- e) Ayudar a las personas a concebir y a comunicar nuevas ideas.
- f) Ayudar a reformular las propuestas en términos más aceptables.
- g) Moderar las exigencias que no son realistas.
- h) Comprobar la receptividad a nuevas propuestas.
- i) Ayudar a formular acuerdos que resuelvan los problemas actuales, salvaguarden las relaciones y permitan prever necesidades futuras.

En conclusión y de manera esquemática presentamos los fundamentos de la mediación continuación.

ESQUEMA 3

FUNDAMENTOS DE LA MEDIACIÓN



Fuente: Elaboración propia.

2.5 El proceso de Justicia Restaurativa.

La Justicia Restaurativa es un nuevo paradigma que se basa en el ver privado y personal del delito, pone especial énfasis en los roles de las personas desde el delincuente hasta la comunidad, y sobre todo es un paradigma que se ha creado pensando en las necesidades de la sociedad.

Erika Bardales, define a la Justicia Restaurativa como una respuesta sistemática frente al delito, que enfatiza la sanación de las heridas causadas o reveladas por el mismo en víctimas, delincuentes y comunidades.¹⁹

Para la ONU la Justicia Restaurativa es una metodología para solucionar problemas que, de varias maneras, involucra a la víctima, al ofensor, a las redes sociales, las instituciones judiciales y la comunidad. Los programas de justicia restaurativa se basan en el principio fundamental de que el comportamiento delictivo no solamente viola la ley, sino también hiere a las víctimas y a la comunidad.²⁰

Algunos autores definen proceso el proceso en el que la víctima, el delincuente y, cuando proceda, cualesquiera otras personas o miembros de la comunidad afectados por un delito, participan conjuntamente de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas del delito, por lo general con la ayuda de un facilitador.²¹

Oward Zher, la define como un proceso dirigido a involucrar, dentro de lo posible, a todos los que tengan interés en una ofensa en particular, para

¹⁹ Bardales Lazcano, Erika. *Medios Alternos de Solución de Conflictos y Justicia Restaurativa*. Flores editor y Distribuidor. 2001. México. Pág. 113.

²⁰ Organización de las Naciones Unidas. *Manual sobre Justicia Restaurativa*. El presente manual ofrece, en un formato de remisión rápida, una visión general de consideraciones clave para la implementación de respuestas participativas al delito basadas en una metodología de justicia restaurativa.

²¹ Contreras Melar, J. Rogelio. *Métodos alternos de solución de controversias y salidas alternas al proceso penal acusatorio*. Edición 2, Monterrey Nuevo León. 2015. Pág. 39

identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivados de dicha ofensa, con el propósito de sanar y enmendar dichos daños de la mejor manera posible.²²

Tony Marshall, nos dice que la justicia restaurativa²³ es un proceso en que todas las partes implicadas en un determinado delito, resuelven colectivamente cómo manejar las consecuencias del delito y sus implicaciones. La justicia es una de las principales búsquedas de la humanidad y es el motor para la dinámica pacífica de las relaciones sociales, no en vano las evoluciones, violentas y pacíficas, se han dado en nombre de cambiar situaciones y relaciones injustas, sin embargo, la complejidad del tema hace que no exista una única visión de lo que ella significa y de dónde emana.²⁴

En esencia, la justicia restaurativa se trata de una forma de cómo las personas se relacionan entre sí, anima a las personas a aceptar acciones y a asumir responsabilidad por ellas, para hacer enmiendas, aprender y crecer.

La expresión “justicia restaurativa” o “restauradora” se considera más conveniente, pues este paradigma busca responder al delito de una manera constructiva. Es necesario el reconocimiento de las víctimas y sus derechos de una solución basada en la reparación del daño y no en la venganza, sino en las necesidades de las partes y la construcción de un estado de paz.

²²Oward Zher. Desde el año 1996 ha sido profesor de Justicia Restaurativa en el Centro de Justicia y Paz de la Universidad Menonita del Este, en Harrisonburg, Virginia. Divide su interés entre la justicia y la fotografía y es feliz cuando los dos convergen. Su blog sobre justicia y fotografía es emu.edu/blog/restorative-justice/. Algunos de sus muchos libros son: *El pequeño libro de la Justicia Restaurativa y Trascendiendo: reflexiones de víctimas de delitos*

²³ Según el Instituto de Investigaciones jurídicas, la justicia restaurativa se define de la siguiente manera: Las disposiciones de esta Ley son de orden público e interés social y de observancia general en todo el territorio nacional y tienen por objeto establecer los principios, bases, requisitos y condiciones de los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal que conduzcan a las Soluciones Alternas previstas en la legislación procedimental penal aplicable.

²⁴ Britto Ruiz, Diana. *Justicia Restaurativa*. Editorial de la Universidad Técnica y Particular Loja. Ecuador. 2010. Pág. 12

La Ley Nacional de mecanismos de Solución de Controversias en materia penal establece lo siguiente:

Artículo 27. La junta restaurativa es el mecanismo mediante el cual la víctima u ofendido, el imputado y, en su caso, la comunidad afectada, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el objeto de lograr un acuerdo que atienda las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas, así como la reintegración de la víctima u ofendido y del imputado a la comunidad y la recomposición del tejido social.

Artículo 28. Desarrollo de la sesión. Es posible iniciar una junta restaurativa por la naturaleza del caso o por el número de involucrados en el conflicto. Para tal efecto, el facilitador realizará sesiones preparatorias con cada uno de los intervinientes a quienes les invitará y explicará la junta restaurativa, sus alcances, reglas, metodología e intentará despejar cualquier duda que éstos planteen.

Asimismo, deberá identificar la naturaleza y circunstancias de la controversia, así como las necesidades de los intervinientes y sus perspectivas individuales, evaluar su disposición para participar en el mecanismo la posibilidad de realizar la reunión conjunta y las condiciones para llevarla a cabo.

En la sesión conjunta de la junta restaurativa el facilitador hará una presentación general y explicará brevemente el propósito de la sesión. Acto seguido, formulará las preguntas previamente establecidas.

Las preguntas se dirigirán en primer término al imputado, posteriormente a la víctima u ofendido, en su caso a otros intervinientes afectados por parte de la víctima u ofendido y del imputado respectivamente, y por último, a los miembros de la comunidad que hubieren concurrido a la sesión.

Una vez que los intervinientes hubieren contestado las preguntas del facilitador, éste procederá a coadyuvar para encontrar formas específicas en que el daño causado pueda quedar satisfactoriamente reparado. En seguida, el facilitador concederá la palabra al imputado para que manifieste las acciones que estaría dispuesto a realizar para reparar el daño causado, así como los compromisos que adoptará con los intervinientes.

El facilitador, sobre la base de las propuestas planteadas por los intervinientes, concretará el acuerdo que todos estén dispuestos a aceptar como resultado de la sesión de la junta restaurativa. Finalmente, el facilitador realizará el cierre de la sesión.

En el caso de que los intervinientes logren alcanzar una solución que consideren idónea para resolver la controversia, el facilitador lo registrará y lo preparará para la firma de éstos, de conformidad con lo previsto en esta ley.

Artículo 29. Alcance de la reparación. La reparación del daño derivada de la junta restaurativa podrá comprender lo siguiente:

I. El reconocimiento de responsabilidad y la formulación de una disculpa a la víctima u ofendido en un acto público o privado de conformidad, con el acuerdo alcanzado por los intervinientes, por virtud del cual el imputado acepta que su conducta causó un daño.

Para Oward Zher, este proceso de restauración busca habilitar a las víctimas, al infractor y a los miembros afectados de la comunidad para que participen directa y activamente en la respuesta del delito con la vista puesta en la reparación y la paz social, basándose en parte de las “3 R”: Responsabilidad, Restauración y Reintegración que significa lo siguiente:

a) Responsabilidad por parte del ofensor, porque cada persona debe responder por sus acciones u omisiones.

b) Restauración de la víctima, quien necesita ser reparada. Requiere abandonar su posición de dañado, así como toda la sociedad.

c) Reintegración del infractor, quien necesita restablecer los vínculos con la sociedad, que a su vez, necesita del buen desempeño de todos sus integrantes para su correcto funcionamiento.

Según la Organización de las Naciones Unidas, un proceso de justicia restaurativa es aquel en que la víctima, delincuente y cuando procesa, cualquier otro miembro de la comunidad afectado por el delito, participan conjuntamente y de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas del hecho punitivo, generalmente, con la ayuda de un facilitador para el desarrollo de todo el procedimiento.

La justicia restaurativa es un proceso en el que las partes implicadas en un delito, determinan de manera colectiva las formas en que habrán de manejar sus consecuencias e implicaciones.

Representa una respuesta evolucionada al crimen que respeta la dignidad y la equidad de cada persona, construyendo comprensión y promoviendo la armonía social a través de un proceso de sanación de las víctimas, los ofensores y la comunidad. Dicha respuesta se basa en virtudes como: sensibilidad, apertura, confianza, esperanza y sanación.

2.6 Los modelos de Justicia Restaurativa.

Mediación de la víctima y el ofensor.

Es un modelo que otorga la oportunidad para reunir a la víctima y el infractor, en un escenario seguro y controlado, donde se desahogarán discusiones sobre el delito sucedido con la asistencia de un mediador capacitado en la materia. Este tipo de mediación es considerado el primer proceso restaurativo contemporáneo y consiste en la reunión voluntaria de la víctima y el infractor, buscando animar a este último a comprender las consecuencias de sus acciones, tomando responsabilidad del daño ocasionado

y otorgando a las partes la oportunidad de desarrollar una forma para su reparación.

Para Elías Neuman, es precisamente la mediación penal el ejemplo más contundente de lo que persigue la justicia restaurativa, pues se basa en la creencia de la posibilidad de armonía entre los hombres, así como la esperanza de un verdadero saneamiento de las heridas producidas por el delito en el entramado social.

Los inicios de la mediación entre víctima y ofensor se establecen en 1974, en Kitchener, Ontario, Canadá; cuando dos adolescentes acuchillaron llantas automovilísticas, quebraron ventanas y causaron daños a diferentes propiedades en una noche de vandalismo y embriaguez, causando un daño de \$2,200 dólares a los que se declararon culpables en la corte. Ahí, un agente del departamento de libertad condicional y sus compañeros del Centro Menonita de Ontario comentaron con el juez la idea de que los jóvenes respondieran cara a cara a cada una de las personas afectadas, a lo que la autoridad accedió. Después de escuchar a las víctimas, los jóvenes se comprometieron a restituir los daños y al cabo de seis meses, ya se había terminado de pagar lo acordado.

Se habla por lo general de daños en los procesos restaurativos pero se deja de lado el término Trauma, que son los que se ocasionan a todos los involucrados en un situación que amerite cualquiera de las formas de los procesos restaurativos. Los sucesos y momentos traumáticos en estos procesos restaurativos consiste en el reconocimiento de la propia historia de los involucrados. El trauma afecta la fisiología, incluyendo la capacidad de pensar de manera integrada con ambos lados del cerebro. Es por eso que en

los procesos restaurativos el trauma es un llamado al cambio y a la transformación.²⁵

Reuniones de restauración o conferencias comunitarias.

Proceso en el que se reúnen la víctima o el ofendido, el adolescente o el adulto infractor, los familiares de ambas partes, así como amigos y vecinos, con el objeto de gestionar y resolver el conflicto, atendiendo a las necesidades de la víctima, del infractor y de la comunidad. Dicho método, busca darle a la víctima una oportunidad de estar directamente involucrada en el resarcimiento del delito, aumentando así la conciencia, responsabilidad y compromiso del infractor en el impacto de su conducta pasada y la importancia de su actuar futuro.

Las conferencias o reuniones de restauración surgen en 1989 con la aprobación de la ley sobre niños, jóvenes y sus familias de Nueva Zelanda. Dicha regulación estableció un nuevo paradigma para el tratamiento de los menores infractores, pues en vez de procesarlos de la forma ordinaria, se le otorgó mayores facultades a la familia del joven delincuente para la toma de decisiones con el propósito de que ésta decidiera junto con la víctima y otros de la comunidad la sanción apropiada para el menor. Las reuniones fueron adaptadas de los métodos tradicionales de resolución de conflictos del poblado de maorí en Nueva Zelanda.

Las reuniones de los nativos llamadas “whanau” son las formas consuetudinarias con las que los maoríes abordan los conflictos que surgen con los miembros más jóvenes de su comunidad. Actualmente todavía operan, al igual que en distintos países como Australia, Estados Unidos, algunas naciones europeas y Sudáfrica; han sido utilizadas tanto en infractores juveniles como en adultos.

²⁵ Yoder Carolyn. *El pequeño Libro de la Sanidad del Trauma*. Editorial Goog Books. Intercourse. Colombia. Pág. 6

Estos métodos restaurativos se diferencian de la Mediación víctima-ofensor en que involucran a más participantes, ya que no sólo participan la víctima y el infractor sino también las víctimas secundarias, como lo pueden ser familiares y amistades de la víctima, parientes y allegados del infractor, así como representantes del sistema de justicia penal. Las reuniones o conferencias de restauración buscan demostrarle al ofensor que existen muchas personas a quienes les interesa y se preocupan por su situación, al tiempo que se puede conseguir despertar un sentido de responsabilidad en la familia, su círculo interno de amigos y la sociedad entera.

Otra de las bondades es que el acuerdo de resolución alcanzado por todas las partes involucradas fortalece el establecimiento y respeto de los valores comunitarios, así como el uso contractivo de la vergüenza llamada reintegrativa, por medio de la cual, la sociedad denuncia la conducta del ofensor como inaceptable, pero a su vez, se compromete con éste para su reintegración.

Este método restaurativo se divide en tres fases que son las siguientes:

La preparación, el encuentro y el monitoreo posterior al mismo. En la primera etapa, un facilitador capacitado recibe el informe de traspaso y se asesora con funcionarios de la justicia para menores, con el objetivo de conocer el asunto. Así, el facilitador puede conocer de las partes identificando sus necesidades y los propósitos a conseguirse en los procesos de restauración.

Posteriormente, se realiza el encuentro entre las partes participantes, ahí el ofensor cuenta su versión de la historia, al terminar, la víctima hace lo propio. Las víctimas tendrán la oportunidad de expresar su sentir respecto a lo sucedido en el delito y sus consecuencias. Las partes entonces podrán efectuarse preguntas, y de igual forma lo podrán hacer las respectivas familias.

Por último, el ofensor se reunirá en privado con su familia para determinar cómo saldarán la reparación del daño causado, realizando una oferta a la víctima y los demás asistentes. Las negociaciones seguirán hasta lograr un acuerdo, el cual debe formalizarse por escrito, incluyendo un cronograma para la realización del pago y el monitoreo de las partes.²⁶

Los círculos.

La palabra círculo es un símbolo potente, su figura implica comunidad. Conexión, inclusión, justicia, igualdad e integridad. El uso del círculo para reunirse y discutir temas ha evolucionado en todas las culturas, los primeros círculos humanos resultaron de la forma natural de personas sentadas alrededor de una fogata, proporcionando así la mejor manera de distribuir eficazmente el acceso a la luz y calor.²⁷

En la actualidad los círculos dentro de un Proceso Restaurativo en el que participan la víctima, el infractor y en su caso, la familia de ambos, sus abogados, así como integrantes de la comunidad afectados e interesados de instituciones públicas (policía, ministerio público, poder judicial, familiares, escolares, etc.), sociales (organizaciones de la sociedad civil) y privadas (cámara de la industria, del comercio, del turismo, etc.); son guiados por un facilitador, con el fin de procurar la sanación de los afectados por el crimen, así como lograr el compromiso y responsabilidad del infractor promoviendo su enmienda y reinserción social. Los círculos son métodos restaurativos de resolución de conflictos adaptados de las culturas nativas de los Estados Unidos y Canadá a partir de la década de los 80's, cuando funcionarios judiciales y los pueblos de las primeras naciones de Yukón promovieron el desarrollo de vínculos entre la comunidad y la vía judicial. Como los demás

²⁶ Smull Elizabeth. *El poder de la Familia. Involucrando familias y colaborando con ellas*. International Institute For Restorative Practices. 2013. Perú. Pág. 94

²⁷ Costello Bob. *Círculos Restaurativos en los Centros Escolares*. Fortaleciendo la Comunidad y Mejorando el Aprendizaje. International Institute for Restorative Practices. Edición 1ª, Peru, 2011. Pág. 6

métodos restaurativos de solución de conflictos mencionados anteriormente, los círculos también son voluntarios, es decir, que nadie puede obligar al ofensor a someterse al proceso restaurativo; además, gran parte de la recuperación del mismo depende de esa voluntad del infractor para sanar. Cualquier miembro de la comunidad puede participar en los círculos, ya sea integrante del sistema judicial, hasta cualquier ciudadano interesado en el delito. Todos los presentes, la víctima y su familia, el delincuente y su familia, y los representantes de la comunidad tendrán la oportunidad de expresarse durante el proceso restaurativo. Los participantes se expresan a medida que se les pasa un objeto que concede la palabra. A medida que dicho objeto pasa por todo el círculo, el grupo debate sobre diferentes temas. Al referirse al delito, los participantes expresarán cómo se sienten al respecto. El ofensor, por su parte, expresará por qué cometió el delito.

Durante el método restaurativo, los involucrados en el círculo tendrán que desarrollar una estrategia para la restitución del daño causado por el delito. A pesar de que los Círculos pueden variar, depende del lugar donde se realicen, pueden identificarse las siguientes fases:

En primer lugar, el ofensor debe solicitar voluntariamente y sin presión, la sujeción a dicho método restaurativo; al pasar el asunto a este proceso, el delincuente y la víctima son preparados, se les informa de lo que ocurrirá en el círculo, que tendrán la oportunidad de expresarse y de conocer las experiencias de ambos, así como de las demás personas que participen.

En una segunda etapa, un círculo de sentencia determinará la respuesta que se espera del ofensor, pudiendo incluir compromisos de la comunidad y miembros de la familia involucrados y funcionarios judiciales. Por último, un círculo de apoyo que monitoreará el progreso del acuerdo alcanzado.

La asistencia a la víctima

Como su nombre lo indica, son programas que brindan servicio a las víctimas para ayudarlas a que se recuperen del daño que se les ha ocasionado.

Los objetivos que persiguen son:

- a) Brindar representación legal a las víctimas del delito para que no se presente una situación de olvido por parte del sistema legal.
- b) La recuperación de las lesiones físicas y psicológicas.
- c) Alcanzar una reintegración en la sociedad por parte de la víctima.

Los programas de asistencia a las víctimas se dividen en dos grandes apartados: La defensa de los derechos de las víctimas y los servicios de asistencia materiales y psicológicos.

La asistencia a ex delincuentes

Es claro que a la hora de salir de prisión, la reinserción social para el reo no es fácil, existen múltiples barreras que podrían orillarlo a reincidir. De igual forma, el purgar una condena, no implica la rehabilitación. También los victimarios necesitan de ayuda. Los programas de asistencia al prisionero buscan que la transición de la vida en la cárcel a un miembro activo de la comunidad, no sea difícil. Su objetivo es quitar el estigma social que debe cargar el delincuente para recuperarlo como un ciudadano productivo.

La restitución es el pago del ofensor, ya sea en dinero, en servicios o en especie, para resarcir a la víctima el daño causado por el delito. Algunos autores consideran que no es un método de justicia restaurativa en sí, más bien es el resultado de un proceso restaurativo, sin embargo, no podemos negar que el acto de restituir lo que se debe, puede generar psicológicamente una

satisfacción en la víctima y será un paso importante en la rehabilitación del infractor, además de la contribución para enmendar las relaciones sociales de las partes involucradas.

El servicio comunitario no es precisamente el trabajo realizado por un ofensor en beneficio de la comunidad para reparar el daño causado por sus acciones. El servicio comunitario es más bien un resultado del proceso restaurativo, sin dejar de reconocer que puede tener un poder para rehabilitar al infractor.

La mediación y el encuentro

Este tipo de método restaurativo se basa en el modelo de encuentros desarrollados en Australia; en el Valle de Támesis, Inglaterra y en Leuven, Bélgica, donde la policía trata de acercar a las partes antes de que se presenten acusaciones formales. La idea de desarrollar dichos programas surge de la tradición en mediación de los diferentes sectores de las comunidades.

Una de las finalidades dentro de cada tipo de proceso restaurativo es importante que se considere el perdón, perdón es conceder el perdonar gratuito o renunciar a resentimiento de una herida o deuda con nosotros. Implica mirara hacia atrás a lo que ocurrió pero no para el propósito de analizar, culpar y condenar. Perdón mira hacia atrás para el propósito de dejar la ofensa y pasar a un futuro mejor.²⁸

2.7 La negociación.

La negociación, como estrategia más útil para la gestión del conflicto, es una situación donde dos o más partes interdependientes reconocen divergencias en sus intereses y deciden intentar un acuerdo a través de la comunicación. Las partes cuentan, por un lado, con sus propios recursos, pero

²⁸ Blakerd ,Kirk. *Restaurando Paz, Usando lecciones de prisión para enmendar relaciones rotas*, libros puentes de la vida, Estados Unidos de América, 2010.pág.122.

necesitan los recursos de la otra parte y están dispuestos a intercambiarse entre sí estos recursos. Además, ambas partes reconocen que el acuerdo es más beneficioso que la ruptura de las relaciones y están dispuestos a “ceder algo a cambio de algo”, lo anterior son modalidades en que los individuos pueden arreglar sus disconformidades. Así pues, la negociación es una de las formas en que las personas pueden conciliar sus diferencias, la razón para que al final de la negociación, por principios de ambas partes, pueden creer que han ganado ya que ni los intereses ni los valores tienen por qué ser opuestos, y es responsabilidad de los negociadores descubrir puntos complementarios para desarrollar una negociación con el esquema ganar- ganar.

Es concentrar el intelecto, la emoción y la energía física en un momento en el que no puede haber dispersión de ninguna de las facetas de la personalidad. Eso implica un conocimiento coordinado de cómo juegan y se articulan entre sí razonamiento, memoria, cultura, sensibilidad y hasta postura corporal.²⁹

Para Josep Redorta, la existencia de negociaciones o mediación nos orienta de forma marcada a la preexistencia de un conflicto de intereses. Puede que el patrón que se halla después no se corresponda con este conflicto, pero la primera orientación es a los conflictos de interés por tratarse estas figuras de resolución de conflictos de las más adecuadas en los supuestos más puros que se dan.³⁰

El modelo desarrollado por Harvard presenta alternativas basándose en méritos para obtener un resultado certero y amigable, este modelo se apoya en cuatro puntos básicos. La metodología se apoya en una serie de ideas: normalmente, independientemente del tipo de negociación que sea, las partes

²⁹ Cerini, Silvana María. *Manual de Negociación*, editorial. Educa Caba. 2008. Tercera reimpresión, pág. 9

³⁰ Redorta Josep. *El poder y sus conflictos*. Editorial Paidós. 2004. pág. 199.

se sumergen en un regateo posicional. Cada una de las partes toma una posición, la discute y hace concesiones, a fin de llegar a un compromiso.

En una negociación, la toma de posiciones sirve a algunos propósitos útiles: las partes cuentan lo que quieren, proporcionando una especie de ancla en una situación insegura y de presión, por lo que al final puede llegar a proporcionar los términos de un acuerdo aceptable. Sin embargo, tiene los siguientes inconvenientes:

I. Discutir las posiciones produce acuerdos poco aconsejables.

Cuando los negociadores discuten posiciones, tienden a encerrarse en ellas. Cuanto más aclaramos una posición y la defendemos contra los ataques de las otras partes, más comprometidos con ella nos sentimos. Cuanto más intentamos convencer a la otra parte de cambiar la posición inicial, nuestro ego se va identificando con la posición y surge el interés de “no quedar mal” a la hora de conciliar la acción futura con las posiciones pasadas, lo que hace cada vez menos probable que cualquier acuerdo pueda conciliar, de una forma sabia, los intereses originales de las partes. Cuanta más atención se concede a las posiciones, menos atención se dedica a satisfacer las preocupaciones subyacentes de las partes y el acuerdo se hace menos probable o en caso de producirse será, para cada una de las partes, menos satisfactorio de lo que podría haber sido.

II. Discutir sobre posiciones es ineficaz.

El regatear o negociar con respecto a las posiciones crea unos incentivos que dificultan o impiden el acuerdo. En la negociación posicional intentamos mejorar la probabilidad de que cualquier acuerdo que se alcance sea favorable, arrancando desde una posición extrema, manteniéndola tozudamente, engañando a la otra parte sobre nuestros verdaderos puntos de vista y haciendo pequeñas concesiones, únicamente cuando sea necesario para

mantener la marcha de la negociación. Lo mismo sucede con la otra parte. Todos estos factores tienden a interferir en la consecución de un acuerdo rápido. Cuanto más extremas sean las posiciones de apertura y más pequeñas las concesiones, más tiempo y esfuerzo se necesitarán para descubrir si el acuerdo es posible o no. La toma de decisiones es difícil y exige mucho tiempo. Cuando cada decisión no sólo incluye el ceder ante la otra parte, sino que, probablemente, producirá presión para que se ceda más, el negociador tiene muy pocos incentivos para moverse rápidamente.

III. Discutir posiciones pone en peligro una relación existente.

La negociación posicional se convierte en una contienda de voluntades. Cada negociador afirma y defiende lo que hará y lo que no. La tarea de idear, de forma conjunta una solución aceptable tiende a convertirse en una batalla, puesto que cada lado intenta, gracias a la fuerza de voluntad, obligar al otro a ceder de posición. Como resultado aparece con frecuencia la ira y el resentimiento, ya que una parte se ve a sí misma doblegándose ante la rígida voluntad de la otra, mientras sus propios y legítimos intereses pasan desapercibidos.

IV. Cuando intervienen muchas partes, la negociación posicional es aún peor.

La negociación posicional conduce a la formación de coaliciones entre las partes, cuyos intereses comunes son, con frecuencia, más simbólicos que sustantivos. Al existir muchas partes la dificultad de desarrollar una posición común es mayor y posteriormente es más difícil cambiarla.

V. La negociación blanda no es la respuesta.

En ella en vez de ver a la otra parte como a un adversario se le contempla como amiga. En una partida suave de negociación, los movimientos estándar son: hacer ofertas y concesiones, confiar en el otro lado, ser amigable y ceder tanto como sea necesario para evitar una confrontación. El juego

blando de negociación enfatiza la importancia de construir y mantener una relación. Al competir una de las partes con la otra para ser más generosa y más afable, es probable que se alcance un acuerdo, con el inconveniente de que puede ser que éste no sea sensato. Otro problema que puede surgir es que, perseguir una forma blanda y amigable de negociación posicional nos hace vulnerables ante cualquiera que desarrolle el juego duro. El negociador duro insiste en obtener concesiones y hace amenazas, mientras que el negociador blando cede a fin de evitar la confrontación e insiste en el acuerdo, de manera que la partida de negociación está influenciada a favor del jugador duro. El proceso producirá un acuerdo, a pesar de que puede que éste no sea acertado.

Es pues cuando deseamos conseguir algo, en última instancia, sólo tenemos dos instrumentos básicos: el poder y la palabra. Mediante el poder podemos obtener ese algo de forma directa o a través de los demás. Con la palabra, usamos la persuasión para conseguir que los demás acepten hacer ese algo por nosotros de buen grado. En realidad, estamos ejerciendo influencia social que es también una forma muy suave de usar mecanismos poderosos de convencimiento.³¹

Separar a las personas del problema:

Este primer punto responde al hecho de que los seres humanos no son computadores. Somos criaturas con emociones, que con frecuencia tenemos percepciones radicalmente diferentes, y tenemos dificultad para comunicarnos con claridad.³²

Tenemos que tener en cuenta que las personas tienen emociones, valores profundamente arraigados, distintos antecedentes y puntos de vista y además pueden ser impredecibles. No tratar a los demás de manera sensible, como

³¹ Redorta, Josep, *Gestión de Conflictos*, México, Paídos, 2005, pág. 1

³² *Programa General de Capacitación de Mediadores*. USAID/ MEXICO JUSTICE AND SECURITY PROGRAM. 2013. Pág. 59

seres humanos propensos a las reacciones humanas puede ser desastroso para una negociación.

Cada negociador tiene dos clases de intereses: en la esencia y en la relación, ya que quiere alcanzar un acuerdo que satisfaga a sus intereses esenciales, pero también tiene interés en su relación con la otra parte. Como mínimo un negociador quiere mantener viva una relación, que sea lo bastante buena para alcanzar un acuerdo aceptable; si es que existe la posibilidad de llegar a uno, dados los intereses de cada una de las partes.

La relación tiende a entremezclarse con las discusiones sobre la esencia del problema. Tanto en el lado del que recibe como del que da, es más que probable que tratemos a los demás y al problema como una misma cosa.

Tratar directamente con el problema de las personas, para separar la relación de la esencia. Tratar un problema esencial y mantener una buena relación de trabajo no tienen por qué ser objetivos opuestos, si las partes se comprometen y están preparadas psicológicamente para tratar a cada uno separadamente y de acuerdo con sus propios y legítimos fundamentos. Hay que basar la relación en percepciones exactas, comunicación clara, emociones apropiadas y una perspectiva resuelta y con miras al futuro. Hay que tratar los problemas de los demás de forma directa sin intentar resolverlos por medio de concesiones importantes

En los casos en los que las percepciones son inexactas se puede buscar la forma de informar. Si las emociones están en su punto álgido se deben buscar formas para que las personas involucradas se desahoguen, y si existen malas interpretaciones se puede intentar mejorar la comunicación.

Tenemos que recordar siempre, por tanto, que hay tres factores en una negociación, en relación con las personas, que son fundamentales:

Percepción: al negociar, es fácil olvidar que se deben tratar, no sólo los problemas de los demás, sino que también hay que actuar sobre los propios. Nuestras percepciones pueden ser unilaterales o podemos no estar escuchando o comunicando algo adecuadamente.

Aunque buscar la realidad objetiva puede ser muy útil, es en última instancia la realidad, según la ve cada parte, la que constituye el problema en una negociación y la que abre la vía para una solución. La capacidad para ver una situación de la misma forma que la ve la otra parte, por difícil que pueda ser, es una de las habilidades más importantes que un negociador puede poseer. No es suficiente saber que los demás ven las cosas de forma distinta. Si queremos influir en ellos, necesitamos conocer empáticamente el poder de su punto de vista y sentir la fuerza emocional con que creen en él. Comprender su punto de vista no es lo mismo que estar de acuerdo con ellos, pero puede que nos sirva para revisar nuestros puntos de vista sobre las circunstancias de una situación y ayudar a reducir el área de conflicto:

1.-No deducir las intenciones de los demás a partir de los miedos personales. Se tiende a asumir que sea lo que sea, lo que tememos es lo que la otra parte tiene intención de hacer. Es fácil caer en la costumbre de dar la peor interpretación a lo que la otra parte dice o hace, con el coste de desdeñar ideas nuevas que puedan conducir a un acuerdo.

2.- No culpar de nuestros problemas a la otra parte. Es tentador hacer recaer la responsabilidad de nuestros problemas a la otra parte. Pero incluso si le adjudicamos la culpa y el otro está justificado, suele ser contraproducente. Si atacamos la otra parte se pondrá a la defensiva y rechazará todo lo que digamos. Dejarán de escuchar o devolverán el golpe con un ataque propio. Atribuir la culpa a alguien enmaraña a las personas con el problema.

3.- Discutir las percepciones de cada uno. Una forma de tratar las percepciones opuestas es convertirlas en explícitas y comentarlas con la otra parte. Si se hace de una forma franca y honesta, sin que cada parte culpe a la otra del problema, una discusión de esta clase puede proporcionar la comprensión necesaria para que ambas partes tomen en serio lo que dice el contrario.

4.- Buscar oportunidades de actuar que estén en desacuerdo con nuestras percepciones. Quizá la mejor forma de cambiar nuestras percepciones es enviarles un mensaje distinto al que esperan.

5.- Implicar a la otra parte en el proceso de resolución de problemas complicados. Si queremos que la otra parte acepte una conclusión desagradable es crucial que se implique en el proceso que lleva a esa conclusión. Incluso si los términos de un acuerdo parecen favorables, la otra parte puede rechazarlos por culpa, simplemente de las sospechas creadas por su exclusión del proceso de redacción. El acuerdo es mucho más fácil si ambas partes se sienten propietarias de las ideas. Una propuesta debe evolucionar de una forma tal que incluya la cantidad suficiente de sugerencias de ambas partes para que cada una de ellas la sienta como propia. Es conveniente involucrar a la otra parte en una fase temprana.

6.- Hacer que las propuestas estén de acuerdo con los valores de la otra parte.

En una negociación, especialmente en una agria disputa, los sentimientos pueden ser más importantes que las conversaciones. La presencia de emociones en uno de los lados generará emociones en el otro, que pueden conducir rápidamente a un bloqueo temporal de la negociación o a un abrupto final. A la hora de abordar una negociación debemos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1.- Lo primero que hay que hacer, es reconocer las emociones, tanto las de los demás como las propias.

2.- Manifestar las emociones de forma explícita, reconociéndolas como legítimas. Hay que hablar con quienes están en la otra parte sobre las emociones, tanto propias como de los interlocutores. Al convertir los sentimientos, propios y de los demás, en un foco explícito de discusión no sólo disminuirá la gravedad del problema, sino que hará que las negociaciones sean menos reactivas y más proactivas. Una vez libres de la carga de las emociones reprimidas, las personas estarán más dispuestas a trabajar en el problema.

3.- Permitir que la otra parte se desahogue. A menudo, una forma eficaz de tratar la ira y la frustración de los demás, así como otras emociones negativas, es ayudarles a liberarse de esos sentimientos. Se consigue obtener una liberación psicológica a través del sencillo proceso de contar las quejas. Una buena estrategia que se puede adoptar mientras la otra parte vuelca sus quejas consiste en escuchar calladamente sin responder a los ataques y de vez en cuando pedirle al orador que continúe hasta que haya dicho todo lo que tenga que decir.

4.- No reaccionar ante las explosiones emocionales. Liberar emociones puede ser arriesgado si conduce a una reacción emocional. Si no se controla, puede dar como resultado una disputa violenta.

5.- Utilizar gestos simbólicos. Acciones que pueden producir un impacto emocional constructivo en una de las partes acostumbran a representar muy poco o no constar nada a la otra.

Comunicación: sin comunicación no existe la negociación. La negociación es un proceso de comunicación de ida y vuelta, con el propósito de alcanzar una decisión conjunta.

La comunicación tiene tres grandes problemas:

1.- Los negociadores no se hablan entre sí, o por lo menos no de una forma en que puedan comprenderse.

2.- Los negociadores no escuchan, por lo que no prestan atención a lo que dice el contrario.

3.- Los negociadores malinterpretan las palabras del contrario. Cuando las partes hablan idiomas distintos se multiplican las oportunidades de que se den malentendidos.

Comprender no es estar de acuerdo, se puede estar en desacuerdo con lo que está diciendo la otra parte, pero si no logramos convencerles de lo que realmente se está comprendiendo la forma en que ellos ven la situación no podremos explicarles nuestro punto de vista de forma constructiva.

4.- Hablar sobre nosotros, no sobre los demás. En muchas negociaciones, cada parte explica y condena, detenidamente, las motivaciones e intenciones de la otra parte. Sin embargo, es más persuasivo describir un problema en términos del impacto que tiene sobre nosotros, que en términos de lo que los demás hicieron y/o por qué lo hicieron.

5.- Hablar con un propósito. A veces el problema no es una comunicación insuficiente, sino un exceso de ella. Antes de hacer una manifestación importante hay que saber qué se quiere comunicar o descubrir y para qué propósito servirá esa información.

Las técnicas para tratar los problemas de percepción, emoción y comunicación acostumbran a funcionar bien, pero el mejor momento para tratar los problemas de los demás es antes de que se conviertan en problemas de los demás. Esto significa que hay que construir una relación personal y organizativa con la otra parte que pueda proteger a los integrantes de cada lado contra los embates de la negociación.

La relación personal se debe establecer antes de que comience la negociación. Es conveniente conocerles y si es posible aquello que les gusta y les disgusta. También implica que hay que estructurar la negociación de forma que se separe el problema esencial de la relación y que impida que los egos de las personas se vean envueltos en las discusiones esenciales.

La mejor alternativa a un acuerdo negociado.

La idea no es solamente descubrir nuestra mejor alternativa, sino además mejorarla y lograr que pueda ser efectivamente llevada a la práctica. Esto es esencial, ya que nuestra mejor alternativa a un acuerdo negociado determinará cuál es el valor mínimo aceptable para nosotros en una negociación, es decir, nuestro límite. Si las partes no llegan a un acuerdo tendrán que conformarse con su respectiva mejor alternativa a un acuerdo negociado. Con nuestra alternativa en mente podemos evaluar de forma racional el mayor precio que estamos dispuestos a pagar o lo mínimo que estamos dispuestos a aceptar.

Cuando tenemos más de una alternativa de negociación, estamos en mejores condiciones para correr el riesgo de perder la primera por requerir que la otra parte haga alguna concesión. Tener otra alternativa favorece nuestra posición.

CAPÍTULO TERCERO

LOS MECANISMOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LAS LEGISLACIONES DE MÉXICO

3.1 Antecedentes legales de los mecanismos de solución de conflictos en las Entidades Federativas

Resulta importante destacar que la implementación de los mecanismos alternos de solución de conflictos en México no ha sido una labor planeada, ya que llegaron de una forma paulatina, sin lineamientos mínimos básicos que dieran una pauta a seguir para una segura y rentable inclusión en nuestra justicia. Por ello, es que el estado de los mecanismos alternos de solución de controversias en las diferentes entidades federativas es desigual, ya que incluso hoy en día no todos los estados cuentan con una ley de mecanismos alternos que regule su aplicación y los efectos de su ejecución, o un centro para la prestación de servicios sobre la materia.

Es importante resaltar que en el ámbito de los poderes judiciales, espacio en el que concretamente ingresa la mediación en México y adquiere carta de naturalización y su mayor grado de desarrollo y experiencia, el primer cambio relevante tiene lugar en 1997 con la reforma a la Constitución local del Estado de Quintana Roo y la expedición de su Ley de Justicia Alternativa, disponiendo la aplicación de la mediación, la conciliación y el arbitraje como formas alternativas de justicia a su sistema judicial, disposición de la cual surge el primer Centro de Mediación en el país, en la ciudad de Chetumal, dependiente del Tribunal Superior de Justicia del Estado, seguido en 1999 por el Estado de Querétaro que, mediante la expedición de un acuerdo por el Consejo de la Judicatura local, se crea el Centro de Mediación del Poder Judicial, A partir de la creación de dicho Centro en el Estado de Querétaro se empieza replicar en las Legislaciones estatales de las entidades siguientes:

3.2 Ley de Mediación y Conciliación de Aguascalientes.

En diciembre de 2004, el estado de Aguascalientes promulga la ley de mediación y conciliación que tiene por finalidad regular dichos métodos alternos como medios voluntarios y opcionales al proceso jurisdiccional, para que las partes resuelvan sus controversias cuando éstas recaigan sobre derechos de los cuales pueden disponer libremente sin afectar el orden público.

3.3 Ley de Justicia Alternativa de Baja California.

El Estado de Baja California Norte se incorporó recientemente al grupo de entidades federativas que cuentan con una regulación específica sobre los mecanismos alternos de solución de controversias mediante la Ley de Justicia Alternativa, que tiene por objeto reglamentar y fomentar los métodos alternativos de solución de conflictos, haciendo énfasis en la prevención y la solución de controversias entre particulares, cuando éstas recaigan sobre derechos de los que puedan disponer libremente. A pesar de que dicha Ley cuenta con la denominación de “Justicia Alternativa” solamente regula y hace mención de la mediación y la conciliación, estableciendo expresamente que los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias sólo podrán asumir dichas modalidades.

3.4 Centro Estatal de Justicia Alternativa de Baja California Norte.

Este Centro es un órgano que depende del Consejo de la Judicatura de la entidad, tiene como sede la ciudad de Mexicali. Por ley debe contar con dos oficinas regionales como mínimo en las cabeceras municipales de Tijuana y Ensenada, pero puede establecer otras sedes según se encuentren las necesidades y el presupuesto.

La vigilancia del Centro y de los mediadores le corresponde al consejo de la judicatura, por su parte, el Centro está a cargo de un Director para la

supervisión y coordinación de los mediadores del mismo y el personal correspondiente.

3.5 Centro de Mediación del Tribunal Superior de Justicia de Baja California Sur.

El Tribunal Superior de Justicia de Baja California Sur crea el Centro de Mediación, el 22 de enero de 2001. Los servicios de este organismo público son gratuitos y atiende:

a) Asuntos civiles: todo lo relacionado a contratos de arrendamiento, prestación de servicios, compraventas, conflictos de propiedad, entre otros.

b) Familiares: conflictos como divorcios, custodia de menores, pensión alimenticia, régimen de visitas, intestados, entre otros,

c) Mercantiles: asuntos referentes a los actos de comercio: títulos de créditos, como pagares y cheques, liquidación y conformación de sociedades.

d) Vecinales: conflictos relacionados a ruidos, basura, animales domésticos.

e) Escolares: conflictos entre alumnos, profesores, directivos, secretarial, de todos aquellos quienes forman parte de un plantel educativo.

f) Laborales: como las controversias obrero-patronales.

g) De menores: como aquellos en que se ven involucrados los menores de 12 años por su entorno de vida, siendo susceptibles a cometer alguna conducta considerada como delictiva.

También se cuenta con la unidad de justicia para adolescentes en la cual se apoya a los menores que hayan realizado algunas de las conductas tipificadas como delitos por la ley penal, así como delitos graves previstos en la ley de justicia para adolescentes de dicha entidad federativa, por medio de la mediación y la justicia restaurativa se ayuda a comprender las consecuencias de sus actos y así tener conciencia de ello y emprender voluntariamente el pago de la reparación del daño a la víctima. Desde inicios del año 2007, se creó un boletín informativo llamado *senderos*, el cual es una publicación mensual con el

propósito de informar a la comunidad sobre las actividades del centro de mediación para fomentar y culturizar sobre la justicia alternativa.

3.6 Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial de Campeche.

Este centro es un órgano auxiliar del poder judicial de la entidad que tiene como objetivo prestar servicios de mediación y conciliación para las partes que así lo requieran en asuntos en el que los particulares pueden disponer libremente sus derechos, sin afectar el orden público ni derechos de terceros.

3.7 Ley para el diálogo, la conciliación y la paz digna en Chiapas.

El caso de esta regulación es muy especial ya que podría considerarse como el primer antecedente de una ley sobre métodos alternos en una entidad federativa al observar el término *conciliación* en su nombre, Además de buscar establecer las bases jurídicas que propicien el diálogo para alcanzar, a través de un acuerdo de concordia y pacificación, la solución justa, digna y duradera al conflicto armado iniciado el 1o. de enero de 1994 en el estado de Chiapas.

3.8 Ley de justicia alternativa de Chiapas.

Actualmente, el estado de Chiapas ya cuenta con una regulación específica sobre métodos alternos, la cual tiene como objetivo regular y fomentar los medios alternativos de resolución de conflictos entre particulares, cuando recaigan sobre derechos de los cuales puedan disponer libremente; lo anterior, bajo el principio de la autonomía de la voluntad y libertad contractual, así como para pactar la reparación de los daños producidos por el delito, restaurar las relaciones sociales afectadas por la comisión de los hechos delictivos o por conductas antisociales.

Los métodos alternos mencionados por la regulación chiapaneca son la mediación, la conciliación y el arbitraje.

3.9 Ley de mediación de Chihuahua.

El Estado de Chihuahua se encuentra igualmente inmerso en la tendencia de la regulación de los métodos alternos de solución de conflictos al promulgar en junio de 2003 la Ley de Mediación, la cual tiene como objetivo primordial regular la mediación como procedimiento para solucionar conflictos interpersonales. Para dar paso a dicha tendencia, se ha realizado un cambio integral en la legislación local que involucra leyes y reformas como en la misma Constitución Política de Chihuahua, la Ley Orgánica del Poder Judicial, el Código de Procedimientos Penales del Estado, el Código Penal, la Ley Orgánica del Ministerio Público, la Ley de Atención y Protección a Víctimas u Ofendidos del Delito, la Ley de Justicia Penal Alternativa, la Ley General Penitenciaria y de Ejecución de Penas, la Ley de Defensoría pública y la Ley Estatal de Seguridad Ciudadana.

En dicha entidad federativa, la mediación es aplicable en materia penal, sobre aquellos delitos en los que proceda el perdón del ofendido, así como los no graves y carezcan de trascendencia social, mientras que en materia civil, mercantil y familiar, se pueden llevar en asuntos que son objeto de transacción o convenio, que no alteren el orden público, ni contravengan la ley o afecten derechos de terceros.

3.10 Ley de medios alternos de solución de controversias de Coahuila.

En Junio de 2005 el estado de Coahuila de Zaragoza se integró a la corriente de las regulaciones específicas sobre justicia alternativa en México con la ley de medios alternos de solución de controversias de Coahuila, una de las mejores leyes en su tipo desde nuestra perspectiva.

Dicha normativa, tiene como objetivo regular y fomentar el desarrollo y aplicación de los métodos alternativos de solución de conflictos interpersonales, como opciones distintas a las jurisdiccionales a las que las partes pueden acudir a fin de prevenir y solucionar sus diferencias en forma pacífica y colaborativa.

Según esta normativa de observancia en todo el estado de Coahuila, establece como derecho de las partes el poder resolver sus controversias mediante justicia alternativa al determinar como facultad de toda persona física o moral, el recurrir a los mecanismos alternativos de solución de conflictos para resolver sus diferencias sobre derechos de naturaleza disponible para las partes.

3.11 Ley de justicia alternativa de Colima

El estado de Colima se incorpora al movimiento de los mecanismos alternativos de solución de controversias en septiembre de 2003 al promulgar su ley de justicia alternativa. El 25 de marzo de 2004 fue inaugurado el Centro Estatal de Justicia Alternativa de Colima, un órgano auxiliar del Poder Judicial con el objetivo de regular, evaluar y fomentar el ejercicio de los métodos alternos de solución de conflictos en dicho estado, atendiendo controversias civiles, familiares, mercantiles y penales. Según la normativa local, puede contar con sedes regionales dependiendo de la demanda y las necesidades.

3.12 Ley de justicia alternativa del Distrito Federal

En los últimos meses de 2007, se aprobó la ley de justicia alternativa por parte de la asamblea del Distrito Federal, sin embargo, para ser una de las recientes regulaciones en el país sobre métodos alternos podemos decir que no aporta nada nuevo al medio, ni algún avance en la materia, tomando en cuenta la importancia de la capital de México.

A pesar de la denominación de “justicia alternativa”, la pretensión le queda muy alta a dicha regulación que, en realidad, trata solamente de la mediación, aplicando una “re-mediación” en caso de que los convenios no sean respetados y las partes así lo decidan.

3.13 Ley de justicia alternativa de Durango.

Esta regulación data del año 2009 y tiene como objetivo asegurar la reparación del daño mediante la mediación, la negociación, la conciliación, entre otros métodos alternos según lo establecido en la ley de Durango, sin afectar el orden público.

3.14 Ley de mecanismos de solución de controversias para el estado de Sonora.

Art. 2º.- 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.

3.15 Ley de métodos alternos de solución de conflictos del estado de Nuevo León.

Artículo 2°. Para los efectos de esta ley se entenderá por:

I. Método alternativo: trámite convencional y voluntario, que permite prevenir conflictos o en su caso, lograr soluciones a los mismos, sin necesidad de intervención de los órganos jurisdiccionales, salvo para elevar a cosa juzgada o en su caso a sentencia ejecutoriada el convenio adoptado por los participantes y para el cumplimiento forzoso del mismo.

IX. Mediación: método alternativo no adversarial, a través del cual en un conflicto interviene un prestador de servicios de métodos alternos o varias personas con cualidades de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad, denominadas prestadores de servicios de métodos alternos, quienes sin tener facultad de decisión en las bases del acuerdo que se pudiera lograr, ni de emitir juicio o sentencia, facilitan la comunicación entre los participantes en conflicto, con el propósito de que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a una solución que le ponga fin total o parcialmente.

3.16 Ley de mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal para el estado de San Luis Potosí.

Artículo 1°. Las disposiciones de esta ley son de orden público e interés social y de observancia general en el Estado, tienen por objeto establecer, en materia penal, los principios, bases, requisitos y condiciones de los mecanismos alternativos de solución de controversias, que establece el párrafo cuarto del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Los mecanismos alternativos de solución de controversias tienen como finalidad propiciar la solución de las controversias que surjan entre miembros de la sociedad con motivo de la posible comisión de un delito, a través del diálogo, mediante procedimientos basados en la oralidad, la economía procesal y la confidencialidad.

En lo no previsto por la presente ley, se aplicará supletoriamente lo dispuesto en la Ley de mediación y conciliación del estado de San Luis Potosí; el Código Penal del Estado de San Luis Potosí; la legislación procesal penal vigente o aplicable; y el Código de Procedimientos Civiles para el Estado.

3.17 Ley nacional de mecanismos alternativos de solución de controversias

Artículo 21. Es el mecanismo voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar la solución de ésta. El facilitador durante la mediación propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los intervinientes.

CAPITULO CUATRO

LEGISLACION SOBRE LOS MECANISMOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS EN MICHOACAN

4.1 Mecanismos de solución de controversias en Michoacán.

Antecedentes del centro de mediación y conciliación en Michoacán.

El cambio en la administración de la justicia en Estados Unidos de América y Europa se había extendido a países de Latino América. En México, la mediación se fue consolidando cuando se logró el primer Centro de Mediación instalado en el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro.

El Estado de Michoacán, comenzó a participar en diversos coloquios, congresos, talleres y demás temas relativos a la mediación, es entonces cuando se decide realizar una investigación documentada en relación con los avances de la mediación y conciliación en el país. Dicha investigación, realizada por una comisión que por parte del presidente del supremo tribunal de justicia a cargo del maestro Fernando Arreola llevo a cabo la gestión para que se integrara un Centro de Mediación en el estado, por parte del Poder Judicial del Estado de Michoacán.

Una vez que dicha comisión presentó su investigación, se exhibió al pleno del Supremo Tribunal de Justicia del Estado, en la que destaca que la opción más viable para Michoacán era la creación de un Centro de Mediación y conciliación y fue mediante acuerdo del pleno que se autoriza la puesta en marcha de un proyecto piloto que tendría duración de un año, contado a partir

de la entrada en función de la institución. ABA/USAID, es el programa que se encarga de auspiciar los programas de los Centros de Mediación.³³

Ese programa piloto permitiría conocer y experimentar en la práctica el uso de la mediación y la conciliación, así como conocer las exigencias legales de un centro de esa naturaleza.

Este programa se presentó ante el honorable pleno del Supremo Tribunal de Justicia del Estado, como propuesta para la creación del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial de Michoacán; mismo que fue aprobado en la sesión de 12 de Agosto del 2004, concibiéndose a dicho organismo como un órgano auxiliar adscrito al poder Judicial del Estado, que prestaría de manera gratuita los servicios de mediación y conciliación, para la resolución de asuntos de índole familiar.

Es entonces que con fecha del 7 de octubre del 2004 se presenta el proyecto ante el Pleno y se establece que en un año se determinaría, según su función, su amplitud de carácter definitivo. En sesión de fecha 3 de marzo de 2005, el pleno del Supremo Tribunal aprobó el reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de Michoacán, en el cual se regularon las cuestiones relativas al procedimiento de mediación y conciliación, funcionamiento interno, actividades específicas que corresponden al personal y todo lo relacionado con la operación del centro de mediación³⁴.

De esa manera, entró en función el centro de mediación el 15 de abril de 2005, cobrando vigencia dicho reglamento en esa fecha. Una vez transcurrido

³³ Resulta oportuno indicar que la elaboración, diseño, estructuración y puesta en marcha del Proyecto piloto del Centro de Mediación y Conciliación del Supremo Tribunal de Justicia de Michoacán se hizo con auxilio de dicho programa de cooperación.

³⁴ Con fecha 12 de Agosto de 2004, el Pleno del Supremo Tribunal de Justicia del estado aprobó la propuesta de creación del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial local, mismo que entro en funcionamiento el 5 de abril del 2005, después de que se hiciera una rigurosa selección de su personal y se adecuara las instalaciones para el desarrollo de sus actividades .Cfr. Informe anual de labores 2004, Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Michoacán, Morelia, p.300.

el año, el pleno del supremo tribunal, mediante su evaluación amplió la competencia a materia familiar, civil, patrimonial y mercantil.

De ese modo, llegada la segunda evaluación anual al citado centro de mediación, el pleno del consejo en sesión de fecha 31 de mayo de 2006, determinó que subsistiera un año más.³⁵

Posteriormente se le amplían más funciones al centro de mediación, otorgándole funciones relativas a la justicia para adolescentes que se establece mediante la reforma constitucional, dándole con esto su estadía definitiva a este centro de mediación.

4.2 Reglamento del centro de mediación y conciliación del Poder Judicial del Estado de Michoacán.

En el reglamento en su artículo 1° se establece que en la primer etapa del proyecto piloto que comprenderá un año, contado a partir de la entrada en funcionamiento del centro, éste recibirá únicamente asuntos que se refieran a controversias susceptibles de ser sometidas a un procedimiento de mediación y conciliación, que afecten la convivencia entre miembros de una misma familia y que serían o son competencia de un juzgado civil o familiar de primera instancia; pudiendo conocer además, aquellos conflictos en materia civil y mercantil que si bien por su especialidad, no serían de competencia de un juzgado familiar, ciertamente involucran conflictos entre integrantes de una misma familia.

El reglamento establece las funciones y organización del centro de mediación, así como los principios por los que se rige ese procedimiento, las funciones de los filtros, invitadores y mediadores.

³⁵ El pleno del Supremo Tribunal de Justicia, acordó el 31 de mayo de 2006, prorrogar el funcionamiento del proyecto piloto del Centro de Mediación y Conciliación por un año más, ampliando las competencias del mismo a las materias civil y mercantil e instruyendo para la realización de una más amplio y extenso programa de difusión de las actividades que realiza el mismo.

4.3 Estructura Orgánica del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de Michoacán

A continuación se presenta una síntesis de los artículos más importantes de este reglamento del Centro Estatal de Justicia Alternativa.

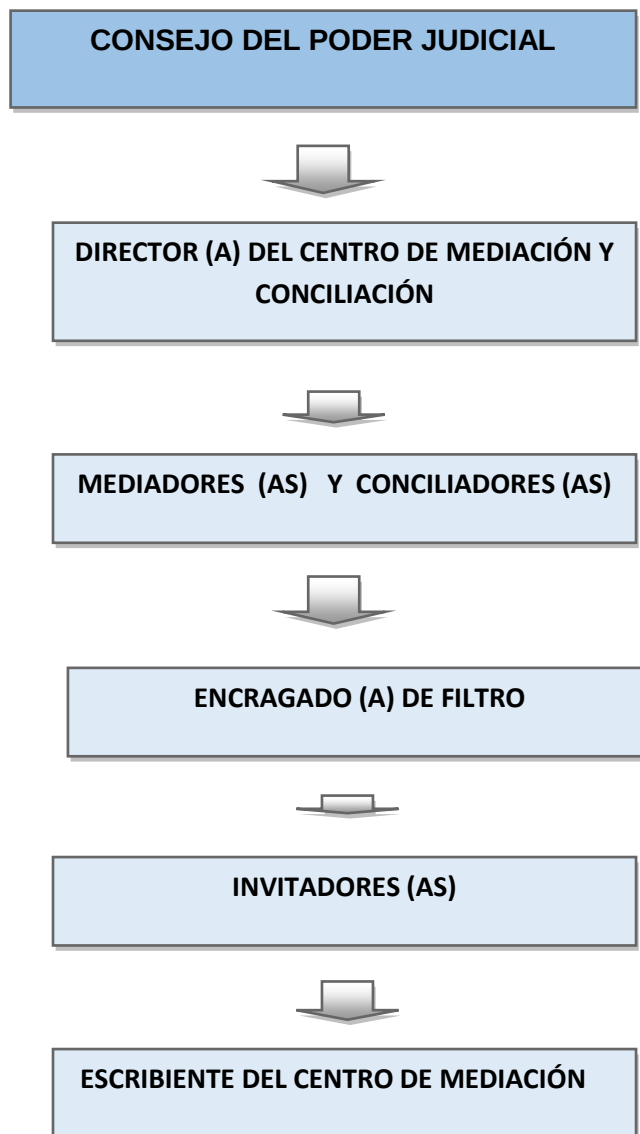
Artículo 1°. El presente reglamento tiene como finalidad regular el funcionamiento del centro de mediación y conciliación del Poder Judicial del Estado de Michoacán.

Artículo 7°. El centro de mediación y conciliación estará conformado por un director y el número de mediadores-conciliadores que permitan las posibilidades presupuestarias y que sean necesarios según la demanda de los servicios. (esquema número 4)

El personal administrativo del centro se complementará por el número de encargados del filtro, invitadores y auxiliares que resulten necesarios para el correcto funcionamiento del centro y que permitan las posibilidades presupuestarias.

ESQUEMA NÚMERO 4

Estructura orgánica del Centro Estatal de Justicia Alternativa para el
Estado de Michoacán



Fuente: Elaboración propia

4.4 Procedimiento para que se dé la de Mediación en el Centro de Mediación y Conciliación del Estado de Michoacán.

El proceso de mediación se inicia por que alguna de las partes interesadas decide solicitar este servicio y experimentar las probabilidades de que se situación se resuelva mediante este procedimiento no adversarial, así mismo también el centro de Mediación conoce de los asuntos que son derivados directamente de un juzgado.

Artículo 6°. La mediación y conciliación se iniciarán:

- I. A solicitud de una o ambas partes involucradas en un conflicto; y,
- II. Por referencia de una causa pendiente ante un tribunal, cuando exista entre las partes disposición para negociar y siempre que sea posible de conformidad con la legislación vigente.

4.5 Preceptos que se establecen en el procedimiento de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de Michoacán.

Los numerales que rigen y establecen el procedimiento de mediación dejan muy en claro la necesidad de que las partes que intervienen en el procedimiento estén conscientes y en las condiciones de verificar los alcances de los principios que rigen la mediación, tal como se determina en los siguientes numerales:

Artículo 19. Los procedimientos en el centro de mediación y conciliación del Poder Judicial del Estado de Michoacán deberán ser voluntarios, confidenciales y flexibles. Además, en todo momento deberá estar garantizada la imparcialidad, legalidad, neutralidad, honestidad y equidad de los mediadores.

Artículo 22. Los menores de edad podrán ser invitados a mediación para ser oídos, siempre y cuando su intervención sea útil a juicio del mediador-conciliador y no resulte dañina para los menores participantes.

A raíz de las reformas y conformación de nuevas leyes, códigos y reformas a la misma constitución política de México, con el objeto de la unificación, adecuación y regulación de los mecanismos de solución de controversias, se observa la modificación que establece el ahora vigente Reglamento. En este mismo apartado, en la ley de justicia alternativa y restaurativa del estado de Michoacán, ha quedado de la siguiente manera:

Tratándose de menores incapaces, deberán ser representados por quien ejerce la patria potestad, la tutela, curatela, o en su defecto, por representante de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

4.6 La figura de la representación en los procesos de mediación.

En el proceso de mediación es importante que los representantes se ostenten como tal, mediante el poder notariado que los autorice, así mismo les faculte para poder acudir en sesión de mediación en representación. También se resalta el hecho de que los abogados pueden estar en sesión de mediación junto a sus representados, debiendo respetar el convenio de confidencialidad. En esta parte del reglamento hacemos, desde nuestro mi punto de vista, la siguiente consideración: los representantes que están en este proceso de mediación acudan y estén en posibilidades de la intervención de otros, con esto pudieran permitirse realmente escuchar y por ellos mismos llegar a los acuerdos que se generen en base a sus necesidades.

Artículo 23. En los procedimientos de mediación y conciliación, los participantes con capacidad de ejercicio o los representantes legales de menores, incapacitados o personas morales, deberán comparecer personalmente y no podrán hacerlo a través de apoderado, excepto en casos extraordinarios con la autorización del director del centro. En caso de que alguno de los participantes actúe por apoderado jurídico en el supuesto previsto por el párrafo anterior, éste deberá acreditar que cuenta con poder Amplio para convenir; caso contrario, el encargado del filtro podrá concederle

un plazo para completar el mandato; si éste no fuese efectivamente completado, se dará por concluido el procedimiento.

Artículo 24. Si uno o ambos participantes se encontraren debidamente representados y así lo dispusieren, sus abogados podrán brindarles asesoría durante todo el trámite de mediación y conciliación. Los abogados podrán estar presentes durante las sesiones con el mediador-conciliador, cuando exista el acuerdo de ambas partes en relación con su participación y su grado de intervención. En caso de que los abogados de las partes fuesen autorizados para estar presentes durante las sesiones, también a ellos competará la obligación de respetar el principio de confidencialidad.

4.7 De las funciones del filtro en el Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial de Michoacán.

Consideramos que una de las funciones más importantes dentro de un centro de mediación es sin duda la del filtro, como su nombre lo describe, es la primer cara que ven las partes cuando deciden acudir a solicitar los servicios de mediación. Ésta, la función del filtro que proponemos la debe realizar un abogado, conocedor de la materia jurídica en cuestión para poder estar en condiciones de determinar si un caso es mediable.

Artículo 25. La apertura del trámite de mediación y conciliación será dispuesta por el encargado del filtro. El trámite podrá ser iniciado a solicitud de una o ambas partes interesadas, quienes deberán llenar el formulario que se proporcionará para tal efecto.

Artículo 26. La persona que se encargará del filtro tendrá amplia discrecionalidad para previa consulta con el director y mediadores-conciliadores del centro, psicólogos o expertos en la materia del conflicto, cuidando de no vulnerar el principio de confidencialidad.

Artículo 30. Cuando la parte invitada acuda a la sesión de orientación, el encargado del filtro le proporcionará toda la información relativa a la mediación

y conciliación y escuchará su versión del conflicto, cuestionándole sobre su voluntad de participar en dicho procedimiento.

Artículo 31. Después de entrevistadas las partes por separado y estando ambas de acuerdo en iniciar el procedimiento de mediación y conciliación, el encargado del filtro decidirá en definitiva sobre la admisibilidad del asunto, previa consulta con el director del Centro; de admitirse, se asignará al asunto una clave de mediación y conciliación y las partes deberán firmar la correspondiente solicitud de dicho servicio, designándose al mediador-conciliador que por turno corresponda o que determine el director del centro, y fijándose el día y hora en que se celebrará la sesión inicial, de común acuerdo de los participantes y de acuerdo a la agenda del mediador-conciliador.

Artículo 32. Cuando alguna de las partes no esté conforme con la designación del mediador-conciliador, el director podrá asignar el asunto a otro. El ejercicio de este derecho sólo podrá utilizarse una vez por cada uno de los participantes y de persistir la situación, se dará por concluido el procedimiento.

4.8 Las sesiones y el procedimiento en el Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial de Michoacán.

Artículo 33. En la sesión inicial, el mediador-conciliador informará y explicará a los interesados los principios, medios y fines de la mediación y la conciliación, así como las reglas que habrán de prevalecer durante el procedimiento, haciendo hincapié en que el procedimiento es estrictamente confidencial.

En este apartado se da una explicación de la función del mediador, la forma de cómo se desarrollara el procedimiento, se les comunicará de los principios de la mediación, se les hará de su conocimiento a las partes de las sesiones individuales, de la firma de un convenio de confidencialidad, y la explicación de las cortesías que las partes deberán acatar para un fluido desarrollo de la sesión.

Artículo 34. Si después de la explicación a que se refiere el artículo anterior, ambas partes continuaran de acuerdo en someter su conflicto a mediación y conciliación, firmarán juntamente con el mediador conciliador un acuerdo de participación en el procedimiento de mediación y conciliación, que deberá contener los siguientes datos:

1.-Datos generales de los participantes.

2.-Datos generales de identificación del asunto.

3.- La expresión de que es la voluntad de los participantes someterse a un procedimiento de mediación y conciliación; los documentos no tendrán más que la finalidad de ser una herramienta útil que coadyuve con la resolución del conflicto y al final de la sesión en que fueron mostrados, deberán ser devueltos a la parte que los presentó.

Mediante la firma de un convenio de participación, las partes dejan más que en claro que se está respetando para todos los involucrados ese principio de voluntariedad de las partes a participar en la sesión de mediación y a otras más, si en su caso se extendieran las sesiones.

4.9 Supuestos por los que se da por concluida la mediación y conciliación.

Artículo 40. El trámite de mediación y conciliación se dará por concluido en los casos siguientes:

1.-Por convenio o acuerdo final:

En este supuesto una vez que las partes han decidido ellas mismas solucionar la controversia mediante las propuestas dadas por ellos mismos, el mediador plasma un convenio o acuerdo final.

2.- Por decisión de los interesados o de alguno de ellos:

En este supuesto alguna de las partes que se encuentre en sesión ya sea a inicio o al final de la misma decida, por así considerarlo, terminar con la sesión. Ya que se da por concluida la sesión, el mediador levanta un acta en la que manifieste lo acontecido y la decisión de una de las partes de abanderar el proceso de mediación.

3.- Por inasistencia de los interesados a dos sesiones sin motivo justificado:

Esto es cuando alguno de los mediados, en este caso al que se le está invitando en dos invitaciones consecutivas, no se presenta se da por terminado el proceso de mediación.

4.- Por negativa de los interesados o alguno de ellos a suscribir el acuerdo final.

5.- Por decisión del mediador-conciliador, en los supuestos que señala la fracción V del artículo 11 del presente reglamento.

4.10 Contenido del convenio de mediación.

Dentro del proceso de mediación es importante que se establezca un convenio que sea eficaz, permanente y duradero para las partes, y que se adecue de forma real a las necesidades de los mediados, así mismo el conocer los alcances de los mismos.

Artículo 41. El mediador-conciliador debe vigilar que el convenio satisfaga los siguientes requisitos:

- I. Constar por escrito, indicando lugar y fecha de celebración.
- II. Nombre, edad, nacionalidad, estado civil, profesión, ocupación y domicilio de las partes.
- III. Descripción del documento con el cual el apoderado o representante de los interesados acredita su carácter.
- IV. Declaraciones, que deberán contener una breve relación de los antecedentes que motivaron el trámite.

- V. De las cláusulas, que deberán contener las obligaciones de dar, hacer o tolerar, así como las obligaciones morales convenidas por los interesados.
- VI. Firma de los participantes o de la persona que firme a su ruego cuando alguno de ellos no supiese o no pudiese firmar, así como firma de los representantes legales de las partes.
- VII. El nombre y la firma del mediador-conciliador.

Artículo 42. Al firmarse el acuerdo, el mediador conciliador hará del conocimiento de los mediados, que en lo sucesivo el centro podrá llevar a cabo un seguimiento del cumplimiento del acuerdo con fines estadísticos, lo cual podrá implicar algún contacto eventual con ellos.

Para concluir este apartado, se presenta un esquema correspondiente a los pasos y su descripción que se lleva en el transcurso de la Mediación.

ESQUEMA NÚMERO 5

PASO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REGISTRO Y TRABAJO
1	Recibe solicitud de mediación de una parte solicitante o de un juez	Escribiente	Solicitud del Juez
2	Canaliza al solicitante con encargada de filtro		
3	Escucha narración de parte solicitante y determina si es mediable o no	Encargado de filtro	
4	Genera un número de trámite	Encargado de filtro	Bitácora
5	Avisa al invitador para que elabore la invitación y la entrega	Encargado de filtro	
6	Entrega la invitación a la parte complementaria	Invitador (a)	Invitación
7	Explica el caso a la parte complementaria	Encargado de filtro	
8	Notifica la aceptación a la parte solicitante		
9	Registra en bitácora asigna al mediador y genera la clave de mediación	Encargado de filtro Mediador y conciliador	Bitácora
10	Reúne a las partes	Mediador-conciliador	
11	Firman acuerdos de participación de mediación	Parte solicitante y parte complementaria	Acuerdo de confidencialidad y participación de mediación
12	Realiza la sesión de mediación y conciliación	Mediador - conciliador	
13	Elabora proyecto de acuerdo y lo envía al Director del centro de Mediación y Conciliación	Mediador - conciliador	Acuerdo
14	Verifica que el acuerdo sea legal	Director(a) del Centro de Mediación	Acuerdo
15	Notifica al mediador para que informe a las partes	Director del centro de Mediación	
16	Notifica a las partes la procedencia del acuerdo, presenta el acuerdo a las partes para su firma, registra el resultado de la bitácora	Mediador - conciliador	
17	Supervisa el cumplimiento del acuerdo	Mediador-conciliador	
18	Concluye el servicio y se registra bitácora en el libro de registro	Mediador-conciliador	

Fuente: Elaboración propia.

4.11 Transformación de los Centro de Mediación y Conciliación en Centros Estatales de Justicia Alternativa y Restaurativa del Poder Judicial de Michoacán.

Actualmente, a este centro se le denomina Centro Estatal de Justicia Alternativa y Restaurativa del Poder Judicial de Michoacán mediante las reformas e implementación del nuevo sistema de justicia penal en Michoacán.

Contando actualmente con Centros Regionales de Justicia Alternativa con sede en los distritos de Apatzingán, Lázaro Cárdenas, Uruapan, Zamora y Zitácuaro. La regulación está mediante la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Michoacán del 21 de enero del 2014, ahora regida por el reglamento del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Michoacán. Mediante el cual, se abroga el reglamento del Centro de Mediación y conciliación del Poder Judicial del estado, aprobado por el pleno del Supremo Tribunal de Justicia del Estado, en sesión de fecha 3 de marzo del 2005.

Y ahora regidos por la Ley Nacional de Mecanismos de Solución de Controversias en materia penal mediante decreto del diario oficial de la federación del 29 de Diciembre del año 2014, en el que se establece que la presente ley entrará en vigor en los mismos términos y plazos en que entrará el Código Nacional de Procedimientos Penales, de conformidad con lo previsto en el artículo segundo transitorio del decreto por el que se expide dicho Código.

Artículo 1. Las disposiciones de esta ley son de orden público e interés social y de observancia general en todo el territorio nacional y tienen por objeto establecer los principios, bases, requisitos y condiciones de los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal que conduzcan a las soluciones alternas previstas en la legislación procedimental penal aplicable. Los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal tienen como finalidad propiciar, a través del diálogo, la solución de las

controversias que surjan entre miembros de la sociedad con motivo de la denuncia o querrela referidos a un hecho delictivo, mediante procedimientos basados en la oralidad, la economía procesal y la confidencialidad.

Esta ley será aplicable para los hechos delictivos que sean competencia de las órdenes federales y locales en el marco de los principios y derechos previstos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte. La competencia de las instituciones especializadas en mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal dependientes de las procuradurías o fiscalías y de los poderes judiciales de la federación o de las entidades federativas, según corresponda, se determinará de conformidad con lo dispuesto por la legislación procedimental penal y demás disposiciones jurídicas aplicables.

CAPÍTULO QUINTO

CREACION DEL CENTTRO DE MEDIACION EN LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAES DE HIDALGO

5.1 La Implementación del Centro de Mediación en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

El por qué de la integración de un Centro de Mediación en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana se considera que va encaminado a la mejor forma o vía para que los estudiantes pueden resolver los conflictos dentro del ámbito universitario, siendo necesario que esa resolución se implemente con mayor profundidad mediante la condiciones materiales y de espacio que se deben considerar, se tome en cuenta para la creación de un Centro de tales características.

Es necesario, en primer lugar, que se disponga del espacio físico, como ya se ha comentado. Siendo indispensable para ello la oportuna capacitación del personal y profesores de las áreas técnicas que cuenten con los conocimientos básicos, además de las herramientas mismas del proceso de mediación, con el fin de obtener un desarrollo integral para todos los miembros de la comunidad universitaria.

Es requerimiento que el espacio físico sea el adecuado y cuente con las características necesarias para el fomento, desarrollo y prácticas de sesiones de mediación, es decir, que se implemente un centro de mediación el cual deberá contar con las condiciones indispensables para el buen desarrollo de las actividades correspondientes. También, de que en forma oportuna esté adecuado a las necesidades que requiere nuestra comunidad universitaria, con el objetivo de pretender con esta nueva forma de resolución de conflictos estar en constante evolución del cómo se manejen las problemáticas a través de estos modelos de mediación.

Es importante, de igual forma, que se analice la experiencia de universidades en las que se ha implementado este espacio para la creación de un Centro de mediación universitario, en las que posteriormente haremos mención de cómo cada una de las mediaciones determinadas metas y perspectivas, por lo que estas tienen un fin común: La cultura de la paz en los centros de estudios universitarios, así como en las formas de cómo abordar el conflicto.

Se pretende la instalación del Centro de Mediación en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, mediante la autorización del espacio físico y la capacitación de los miembros de la comunidad en temas de mediación, ésta, en relación a los temas y programas de capacitación y las bases de los tópicos dirigidos a toda la comunidad universitaria. Además, del personal que pueda capacitarlo y así como los intereses de las partes que decidan de forma voluntaria intervenir en el proceso de mediación, con el fin primordial de que se obtenga una mayor colaboración de la comunidad estudiantil, para estar en condiciones de proporcionar mejores servicios en este aspecto de la mediación.

Se trabajara con los valores de cada una de las partes que participan en la mediación y sin olvidarlos, esto para estar en condiciones de que se genere esa cultura de paz, conciencia y la forma de cómo manejar los conflictos. Y, asimismo abordarlos de forma pacífica, y también que las partes verifiquen de viva experiencia el cambio significativo que se produce al formar parte de estos procesos de mediación.

No es solo el querer resolver los conflictos en la Universidad, es también generar un cambio en la forma de cómo solucionarlos mediante el diálogo y comprensión de las situaciones planteadas por las partes. El que se pueda proporcionar la opción de poder resolver dichas problemáticas que se generan en el interior de las instituciones universitarias entre los alumnos con profesores, profesores con el personal administrativo, personal administrativo con alumnos, etc., así como en el rol que desempeña diariamente en la vida cotidiana de cada uno de ellos.

La conducción destructiva de los conflictos en todos los ámbitos es inherente a la vida y es visto siempre de forma negativa, cuando se escucha que existe un conflicto entre determinadas partes y en este caso en el ámbito universitario se entiende que viene una confrontación; cada una de las partes tiene por fin la destrucción de la otra, pues consideran que solamente de esa manera lograrán sus pretensiones. Sin embargo, se pretende se cambie esa forma de visualizar y de entender los conflictos, el fin es que se observen como una oportunidad al cambio.

La finalidad de la presente propuesta, es que se implemente un Centro de Mediación en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales dentro la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, y se pueda construir una cultura de diálogo dentro de la comunidad Universitaria, y que de esa cultura de la paz que se genere con la inclusión de este Centro de Mediación, para que posteriormente se ofrezca un servicio de la comunidad universitaria a la sociedad.

Por otro lado, se pretende incidir en la cultura de la comunicación en la universidad, además de que se entienda que es uno de los objetos esenciales en el diálogo entre las partes en conflicto. De igual manera, se ha definido a la comunicación como aquella que establece el proceso mediante el cual un emisor transmite un mensaje a uno o varios receptores y espera una respuesta, lo cual es una retroalimentación; de manera que los papeles se invierten y el receptor se convierte en emisor, que mediante el auxilio de un mediador, que hace las facultades de facilitador del diálogo y pretende que se den esas facilidades del mismo entre las partes.

Con la implementación de este Centro de Mediación que se propone en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo se pretende se obtenga

la existencia de un centro de mediación universitario de resolución de conflictos formal y reconocido por las autoridades de la misma casa de estudios.

Son tantos los motivos, que se pretenden en esta investigación con la creación del centro de mediación universitario, por un lado porque necesitamos estar actualizados en las universidades, y por otro lado, también a la par con las nuevas implementaciones a las reformas constitucionales en las materias del nuevo sistema de Justicia Penal, en los artículos que se relacionan en lo que respecta en materia penal. Se implementan en ellas la necesidad de que existan los acuerdos preparatorios por los facilitadores, además, de que dichas reformas trajeron consigo bastantes y nuevos operadores en este nuevo sistema de implementación, como son los asesores jurídicos, los Ministerios Públicos, los jueces de control, los asesores jurídicos, los mediadores antes de las reformas, ahora facilitadores con las nuevas reformas a la constitución política.

Todo esto, ha permitido mayor difusión y se le está otorgando otro nivel a las funciones de la medición y los procesos restaurativos, por lo que es necesario que se cuenten en las instituciones de este nivel educativo, en este caso de la Facultad de Derecho, salas de mediación, además, de la sala de oralidad que se ha incorporado al edificio de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Es importante también, que se aproveche la implementación del Centro de Mediación Universitario, que se propone, para que se pueda disponer del espacio y se capacite al personal que será parte del Centro de Mediación, así como la sala de prácticas para los alumnos de la propia institución. Además de ello, la curricular de las intuiciones educativas se debe de modificar y adecuar a las nuevas necesidades de las reformas en materia penal.

Mediante la implementación del centro de mediación y la estructura organizacional que se determine en su creación, se podrán, con mayor facilidad, otorgar las herramientas, la capacitación y técnicas a todos los que

de forma voluntaria quieran formar parte de la labor de mediadores universitarios y que reúnan las características para poder otorgar el servicio a la comunidad universitaria.

La lucha de paz y concordia de este nuevo cambio de paradigma de la forma en cómo se ha acostumbrado en la mayoría de los casos a afrontar los conflictos, ha resultado favorable su planteamiento y trabajo en instituciones de educación que han decidido implementar centros de mediación. Se ha comprobado que desde el interior de los salones de clase de las instituciones de educación superior, se observó que la formación que reciben estos estudiantes a temprana edad y la educación en una cultura pacífica mediante el diálogo, transforma las maneras de afrontar las situaciones en todos los ámbitos de los jóvenes.

Tenemos como ejemplos los centros de mediación y también las denominadas unidades de mediación que se han implementado en las universidades, tanto en países extranjeros como en nuestro propio país, que más adelante se estará abordando, Así la forma en que en sus Universidades. De igual manera se expondrá cada una se han destacado diferentes objetivos en su creación; la única coincidencia que se ha observada es que se trata de promover la cultura de paz y diálogo entre los jóvenes.

Además del gran ejemplo de la Benemérita Universidad de Puebla que ha establecido también un Centro de Mediación Universitario, de las universidades en España, que han implementado programas para que se forme el centro de mediación, en todos los niveles educativos.

Es necesario que se tome en cuenta esta propuesta, ya que se espera que con la misma se otorguen beneficios a toda la comunidad estudiantil de esta Facultad, y también del personal que labora dentro de la misma. Es indispensable que sí se considere la necesidad de poder implementar un Centro de Mediación Universitaria en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo con el apoyo y la

autorización por parte de los directivos de la máxima casa de estudios del estado de Michoacán.

Además, es importante que se cuente con el respaldo administrativo de los directivos de la Universidad Michoacán de San Nicolás de Hidalgo, sin embargo, se debe considerar lo más elemental de este proyecto que es el espacio físico para establecer la sala de mediación y la oficina de coordinación de mediadores. Una vez que se tenga el espacio físico, los pasos para la implementación e integración de la unidad de mediación en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales se seguirán de forma consecutiva de acuerdo a lo establecido en los apartados subsecuentes.

Una vez creado y organizado se podrá proporcionar medidas alternas a las comunes para que la comunidad estudiantil cuente con nuevas formas de cómo afrontar los conflictos y resolverlos de distinta manera a la establecida, tal como lo estipula su propio Reglamento Universitario.

Se anexa enseguida de manera breve, destacando lo más importante en el actual reglamento de Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios mediante el cual la comunidad Universitaria ha estado resolviendo las situaciones que, comúnmente, los estudiantes han recurrido para tratar de resolver sus problemas en el ámbito universitario. Así mismo, se incorporan en cada artículo comentarios respecto a la mediación universitaria que hemos propuesto.

Artículo 1. Objetivo del reglamento.

Este reglamento tiene por objetivo principal establecer la estructura y el funcionamiento de la defensoría de los derechos humanos universitarios nicolaitas, y sus garantías.

Las sustanciaciones que se generen en el ámbito de la universidad y en específico en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacán de San Nicolás de Hidalgo, serán la exposición de los conflictos que se generan dentro de la misma entre los mismos alumnos, personal

administrativo y auxiliares y, sin duda alguna, los docentes, que cambia o varían aquí las partes frente a frente mediante el diálogo dirigido por el mediador, comenten qué sucedió, cómo le afectó a cada una de las partes; así como el conocimiento de las circunstancias de por qué se suscitó tal conflicto, además de que se analizarán las consecuencias e impactos que ha tenido en cada una de las partes involucradas de viva voz y de frente.

Lo que se propone una vez que se incluya el centro de mediación en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacán de San Nicolás de Hidalgo, en relación a la mediación dentro de sus procesos, es que las partes que integren el Centro de Mediación sean personas totalmente neutrales e imparciales dentro del conflicto que se hace de su conocimiento, en el momento en que los mediados, es decir, los estudiantes, profesores, personal administrativo, etc., decidan acudir y someterse de forma voluntaria ante el proceso que se lleve a cabo en el Centro de Mediación universitario, y que su conflicto esté totalmente apegado a los principios rectores de la mediación.

Artículo 2. Naturaleza de la defensoría.

La defensoría de los derechos humanos universitarios nicolaitas, es un órgano que se crea y opera, teniendo como premisa fundamental el respeto a los principios de equidad y género, con carácter independiente, con plena libertad de acción respecto de cualquier autoridad universitaria para el ejercicio y cumplimiento de sus atribuciones, de conformidad con lo que establecen los artículos 1, 2, 4, 5, 8, 12 y 22, fracciones V y XVII de la Ley Orgánica de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo y del estatuto Universitario.

En la mediación, los principios son claros y precisos, como la confidencialidad de las partes y cada cosa que se exprese dentro de la sesión, es totalmente confidencial. Mediante un acuerdo de confidencialidad de las partes y la total ética y obligación, también del mediador de que lo que haya escuchado en sesión no podrá utilizarlo a favor ni en contra de los solicitantes del servicio; la equidad, información, igualdad, legalidad son principios básicos serios que rigen los procesos en los ámbitos tanto como de juzgados que cuentan con la misma formalidad y seriedad.

Artículo 3. Finalidad de la defensoría.

La defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas tiene como finalidad recibir y tramitar las quejas de los estudiantes, personal académico y administrativo que se consideren afectados en los derechos que la legislación universitaria les otorga y que vulneren sus Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas y sus garantías; conocer las denuncias que les sean presentadas; realizar las investigaciones que sean necesarias a petición de parte o de oficio y emitir, en su caso, las recomendaciones al funcionario o autoridad que corresponda.

Artículo 4. Requisitos de validez de las recomendaciones.

Todas las recomendaciones que formule la defensoría deberán estar motivadas y debidamente fundadas, siguiendo los principios de legalidad, imparcialidad, eficiencia, oportunidad y transparencia conforme a las disposiciones establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo, la Ley Orgánica de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, su Estatuto, Reglamentos y la Cartilla de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaítas.

En mediación, se llega al acuerdo de que las mismas partes generan sin que sean otras personas las que decidan qué es lo que se debe hacer, en el contenido del convenio las partes deciden qué puntos trabajar mediante propuestas que ellos mismos van comentando y brindando al mediador para que en conjunto elaboren el acuerdo. Los acuerdos generados por las mismas partes que participan en sus procesos de mediación son lo que tienen mayor eficacia además de ser los que se cumplen, ya que ellos mismos decidieron qué es lo que querían.

Artículo 5. Sentido de las recomendaciones.

Las recomendaciones que emita la defensoría aún cuando no tengan carácter vinculante, de no ser atendidas por el funcionario, autoridad o por su superior jerárquico, el defensor titular denunciará el incumplimiento de las recomendaciones ante el rector y el consejo universitario, quienes podrán llamar al funcionario o autoridad para que explique los motivos por los que no dio cumplimiento a la recomendación de la defensoría.

Artículo 6. Definiciones.

Para efectos de este reglamento, se entenderá por:

Universidad: la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Legislación Universitaria: la Ley Orgánica de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, el Estatuto Universitario, los demás Reglamentos vigentes y la Cartilla de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas.

Consejo: Consejo Universitario.

Rector: el representante legal de la Universidad y Presidente del Consejo Universitario.

Defensoría: la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas.

Estudiantes: Estudiantes del bachillerato, licenciatura y posgrados matriculados en la Universidad de conformidad con los procedimientos establecidos en el reglamento general de inscripciones.

Personal académico: Los Ayudantes de: Docencia, de investigación y de técnicos académicos; los técnicos académicos; los profesores de asignatura; y, los académicos de carrera en los términos del reglamento general del personal académico.

Personal administrativo: los trabajadores administrativos y de intendencia adscritos en las distintas dependencias de la universidad.

Queja: es el pronunciamiento de un estudiante, personal académico o administrativo en contra de las resoluciones actos u omisiones de un funcionario o autoridad administrativa o académica por la supuesta violación de los derechos que en su favor establece la Legislación Universitaria y a sus Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas y sus Garantías;

Quejoso: hombres o mujeres sin distinción de género que sean titulares de los derechos humanos que salvaguarda la defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas.

Denuncia: hacer del conocimiento de la defensoría resoluciones, actos u omisiones contrarios a la Legislación Universitaria y a los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas y sus garantías.

En los procesos de mediación universitaria se pretende que las partes acudan de forma voluntaria, además de que un tercero sea el que lleve el proceso única y exclusivamente como facilitador de la comunicación mediante el diálogo y exposición de las causas que cada parte exponga en igualdad de tiempo y condiciones que se desarrolle la sesión o las sesiones, el por qué se suscitó o las causas del conflicto, para que ellos mismos determinen de forma voluntaria el posible acuerdo que generen en el inter del proceso.

La parte que decide solicitar el servicio de mediación acude a que se le informe de cómo es el proceso y a su vez se le solicitan datos para que se le envíe una invitación a la parte complementaria para que, si es su deseo, acudan al centro de mediación universitario, para resolver el conflicto.

Es importante destacar los puntos que distinguen lo que es un centro de Mediación de la integración y funcionamiento de la Defensoría, siendo los siguientes:

De la integración y funcionamiento de la defensoría

Artículo 7. Integración de la defensoría.

La defensoría estará integrada por el defensor titular de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, será auxiliado por dos defensores adjuntos y un secretario técnico; contará con personal técnico de confianza y administrativo que se requiera para su correcto funcionamiento, conforme al presupuesto asignado por el consejo.

En este caso se propone, en capítulos posteriores, la existencia de un coordinador del centro de mediación universitaria de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, además de los mediadores que se hayan capacitado y cumplido con el programa de capacitación en esa materia y que cuenten con la formación necesaria de las horas que lo habiliten para tal función.

Artículo 8. Designación de sus integrantes.

El defensor titular, así como los adjuntos, serán designados por el Consejo Universitario a partir de ternas, propuesta por el C. Rector para cada uno de los casos.

El secretario técnico y el personal técnico y administrativo serán designados por el defensor titular.

Cuando uno de los integrantes tenga interés jurídico en el asunto, será sustituido por el consejero universitario profesor de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.

En esta situación, los mediadores que conocen del caso son imparciales. En determinada situación de que se encuentran impedidos para conocer del asunto lo comentará con el coordinador, esto con el fin de estar apegado a lo establecido, a los principios que señala la mediación para con esto no generar intereses en la situación planteada por las personas que van a solicitar el servicio de mediación. Aquí los mediadores no juzgan, no asesoran, no limitan a las partes, ellas solas son libres de expresar lo que sucedió y ellas mismos generaran, si así lo desean, un arreglo al conflicto.

Artículo 9. Duración del cargo.

El Defensor Titular y los Defensores Adjuntos durarán en su cargo cuatro años y podrán ser reelectos por otro periodo igual. Podrán ser removidos de su cargo por el Consejo Universitario cuando no cumplan con sus atribuciones o su conducta sea contraria a los fines de la defensoría y a la legislación universitaria.

Artículo 10. Ausencia temporal y sustitución del defensor titular.

Cuando el defensor titular, por causas justificadas, se ausente del ejercicio de sus funciones y que no exceda de dos meses, será sustituido por el defensor adjunto que sea designado por el defensor titular.

Si la ausencia excediera de este término, o en el caso de destitución o renuncia, el Consejo Universitario procederá a nombrar a un nuevo defensor titular para el término del periodo, de entre los defensores adjuntos, el de mayor antigüedad docente.

Artículo 11. Incompatibilidad del cargo.

Para su correcto desempeño, los cargos de defensor titular y defensor adjunto son de tiempo completo por lo que son incompatibles con cargos o nombramientos representativos o administrativos tanto en la Universidad, así como de los sectores público, social o privado.

Se exceptúan de lo anterior las actividades de docencia o investigación conforme al Reglamento General del Personal Académico.

Artículo 12. Conducta ética.

Todos los miembros de la defensoría, están obligados a guardar secrecía y prudencia respecto de los asuntos que se conozcan en ella y conducirse con imparcialidad, objetividad y profesionalismo.

Artículo 13. Excusas y recusaciones.

El defensor titular y los defensores adjuntos no podrán conocer de aquellos asuntos en que, por cualquier razón, pueda verse afectada su imparcialidad. El defensor que se encuentre en este supuesto se excusará de intervenir en la queja y lo comunicará al defensor titular para que la queja sea turnada a otro defensor.

Cuando el defensor no se excuse, el quejoso podrá promover la recusación; misma que se planteará por escrito ante el defensor titular, expresando la causa o causas en las que se funda, acompañando al mismo las pruebas pertinentes; a lo que el recusado manifestará lo que considere pertinente.

El defensor titular resolverá en el plazo de tres días hábiles lo procedente. A falta de informe rendido por el recusado, se tendrá por cierto el impedimento alegado.

Artículo 14. Requisitos para la designación.

Para ser defensor y defensor adjunto, se requiere:

- Gozar de prestigio y buena reputación.
- Ser mexicano por nacimiento, en pleno ejercicio de sus derechos políticos y civiles; y no haber sido sancionado por delitos dolosos.
- Ser Licenciado en Derecho, contar con título y cédula profesional.
- Haber desempeñado actividades docentes o de investigación en la Universidad, por lo menos durante cinco años.

Para ser secretario técnico se requiere cumplir con los mismos requisitos que para ser defensor.

Aquí se pretende mediante las propuestas que se generan en este trabajo, que sea mediador la persona que cuente con las horas de capacitación aprobadas mediante las fases que se proponen para que esté preparado para asumir el cargo y las funciones mediante un excelente uso de técnicas y herramientas de facilitación de diálogo. Obviamente se designarán las personas que cuenten con un buen desempeño en el ámbito social y escolar que es donde desarrollarán tales funciones.

Capítulo III. De su competencia y atribuciones.

Artículo 15. Competencia.

La defensoría conocerá de oficio o a petición de las partes las quejas o denuncias que formulen por escrito los hombres o mujeres que sean estudiantes, personal académico y administrativo o de intendencia contra actos, resoluciones u omisiones de los funcionarios o dependencias administrativas o académicas que consideren violatorios de sus derechos humanos establecidos en la Legislación Universitaria y la Cartilla de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, que vulneren sus derechos humanos y sus garantías.

Artículo 16. Incompetencia.

Se excluyen de la competencia de la defensoría:

Los derechos de naturaleza laboral y sindical.

Los procedimientos de ingreso, promoción y permanencia del personal académico; las evaluaciones académicas de profesores, de las comisiones académicas dictaminadoras de los concursos de oposición, y acuerdos resoluciones de los H. Consejos Técnicos de las escuelas, facultades, institutos, campus universitarios y unidades profesionales. Salvo que se viole algún derecho universitario de naturaleza distinta a la señalada en este Artículo.

Las violaciones que puedan impugnarse por otras vías establecidas por la Legislación Universitaria.

Artículo 17. Atribuciones.

La defensoría está facultada para recibir, dar trámite, emitir recomendaciones y resoluciones sobre las quejas o denuncias de los estudiantes, personal académico y administrativo, por actos, resoluciones u omisiones de los funcionarios o dependencias administrativas o académicas

que consideran que afectan sus Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas y sus Garantías que otorga en su favor la Legislación Universitaria.

Artículo 18. Independencia de la Defensoría.

La Defensoría gozará de las más amplias libertades en el desempeño de sus actividades y en el ejercicio de sus atribuciones.

Artículo 19. Atribuciones del Defensor Titular.

El Defensor Titular tiene las siguientes atribuciones:

1. Vigilar el cumplimiento del orden legal universitario cuando algún estudiante o personal docente o administrativo invoque su violación en función de la afectación de un derecho individual.
2. Conocer de las quejas y denuncias presentadas a petición de la parte afectada o de oficio, en los casos en que proceda.
3. Acordar sobre la recepción y admisión de quejas o denuncias de acuerdo a su competencia y, en su caso, orientar al reclamante sobre la vía procedente.
4. Solicitar los informes a los funcionarios o autoridades de quienes se reclame alguna violación a la Legislación Universitaria.
5. Realizar las investigaciones y recabar la información que considere necesarias.
6. Proponer medidas de solución inmediatas o formular las recomendaciones a los funcionarios o autoridades universitarias, que conforme a derecho procedan, para dar por terminada la afectación.
7. Atender las inconformidades que le presenten los funcionarios, autoridades o profesores universitarios respecto de las recomendaciones formuladas por la Defensoría.
8. Buscar soluciones conciliatorias entre el quejoso y los funcionarios o autoridades que presuntamente afectaron sus Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas y sus Garantías.
9. Proponer al Rector el nombramiento de los Defensores Adjuntos, Secretario Técnico y del personal técnico y administrativo de la Defensoría.
10. Organizar y dirigir las labores de la Defensoría.
11. Rendir informe anualmente por escrito al Rector y al Consejo Universitario de las actividades desarrolladas.

12. Formular las propuestas que considere convenientes para perfeccionar aspectos de la Legislación Universitaria, así como de los procedimientos establecidos en la Universidad, y que permitan, de acuerdo a su experiencia, disminuir o evitar conflictos individuales de los estudiantes y miembros del personal académico y administrativo.
13. Orientar a la comunidad universitaria acerca de las funciones y atribuciones de la Defensoría, utilizando todos los medios de comunicación a su alcance.
14. Impulsar y promover la observancia de la Legislación Universitaria y de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas y sus Garantías entre los miembros de la comunidad universitaria.
15. Divulgar y promover el estudio e investigación de los Derechos Humanos.
16. Establecer programas de vinculación con otras instituciones y celebrar convenios, para el cumplimiento de los fines de la Defensoría.
17. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de los fines de la Defensoría.

Artículo 20. Atribuciones de los defensores adjuntos.

Los defensores adjuntos tendrán a su cargo las siguientes atribuciones:

1. Auxiliar al Defensor Titular en el ejercicio de sus atribuciones.
2. Acordar con el Defensor Titular el trámite de los asuntos que estén bajo su responsabilidad.
3. Integrar los expedientes relativos a los asuntos que les sean turnados por el defensor titular y llevar el registro y control de expedientes radicados.
4. Desahogar las diligencias necesarias para integrar los expedientes que les asigne el defensor titular.
5. Desempeñar las comisiones que el Defensor les encomiende.
6. Coadyuvar con el Defensor Titular en la organización administrativa de la Defensoría.
7. Proponer al Defensor Titular las políticas, lineamientos y estrategias para el desarrollo de las actividades de la Defensoría.
8. Suplir al Defensor Titular en los casos de ausencia temporal.
9. Las demás que se requieran para el cumplimiento de los fines de la Defensoría.

Artículo 21. Atribuciones del Secretario Técnico.

El Secretario Técnico tendrá a su cargo las siguientes atribuciones:

- I. Intervenir en la investigación de las quejas y denuncias.
- II. Ser el fedatario de todos los actos en los que intervenga la Defensoría.
- III. Desarrollar programas de promoción y difusión de la Legislación Universitaria y de los Derechos Humanos.
- IV. Coordinar, sistematizar y publicar las recomendaciones emitidas por la Defensoría y los trabajos de investigación académica que sobre Derechos Humanos se realicen.
- V. Llevar el control estadístico de la Defensoría.
- VI. Las demás que sean indispensables o complementarias para cumplir con los fines de la Defensoría.

Capítulo IV. Del procedimiento.

Artículo 22. Principios generales del procedimiento

En el procedimiento a seguir ante la Defensoría deberá evitarse el formalismo innecesario y conducirse bajo los principios de inmediatez, concentración, celeridad y gratuidad.

Artículo 23. Publicidad de las recomendaciones.

Las recomendaciones que emita la Defensoría serán públicas, quedando obligada la Defensoría a enviar copia al Rector y al Consejo Universitario para la responsabilidad universitaria a que haya lugar.

El Defensor publicará en su integridad las recomendaciones en la Gaceta Nicolaita, protegiendo la información confidencial de las partes, y solo en casos excepcionales, se podrá publicar de forma resumida.

Artículo 24. No afectación de otros derechos y medios de defensa.

La presentación de la queja no afectará el ejercicio de otros derechos y medios de defensa que puedan corresponder a los afectados conforme a las leyes, ni interrumpirán sus plazos preclusivos o de prescripción. Esta circunstancia deberá señalarse a los interesados en el acuerdo de admisión de la queja.

Artículo 25. Legitimación.

Los estudiantes, miembros del personal académico, administrativo o de intendencia hombres o mujeres que consideren afectados sus Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas y sus Garantías deberán acudir personalmente a la Defensoría a presentar su queja; salvo en los casos en que no sea posible, pudiendo actuar a través de un representante designado por carta poder o mediante la utilización de correo electrónico.

Artículo 26. Ratificación de la queja

Cuando se utilicen el correo electrónico para la presentación de una queja, o en el caso de que no contenga firma o huella digital, se requerirá que el quejoso la ratifique en un término de cinco días hábiles; de no hacerlo, la queja se tendrá por no presentada.

Artículo 27. Actuaciones de la Defensoría

La Defensoría, tanto para determinar su competencia, como para dictar sus recomendaciones, podrá solicitar los elementos de prueba que considere necesarios y resulten relacionados con el caso concreto tanto del quejoso y del probable funcionario responsable, como de aquellas dependencias, funcionarios o terceros que de alguna manera resulten relacionados, pudiendo establecer los términos y plazos para que aporten los citados elementos.

En los casos urgentes o flagrantes, el Defensor Titular o los Defensores Adjuntos podrán constituirse en el lugar donde ocurra la probable violación de Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas y sus Garantías y darán fe de los actos que se denuncian.

Artículo 28. Requisitos de presentación de las quejas

Las quejas deberán presentarse por escrito, correo electrónico o mediante los formatos proporcionados por la Defensoría que contengan los siguientes datos:

1. Nombre completo del quejoso.
2. Número de matrícula, número de empleado universitario docente o administrativo.
3. Facultad, escuela, instituto, o dependencia donde estudia o presta sus servicios.

4. Domicilio para recibir notificaciones, número telefónico y/o correo electrónico;
5. Fecha en que tuvo conocimiento del acto u omisión que considere violatoria;
6. Descripción sucinta de los actos u omisiones que considera que violan sus derechos, o copia de la resolución de la autoridad.
7. Derechos que estima afectados y petición concreta al Defensor.
8. Pruebas que considere relevantes para sustentar su queja.
9. Los demás datos que se consideren importantes de aportar a la Defensoría, y
10. Firma.

Artículo 29. Término de presentación.

Las quejas deberán presentarse en un plazo que no exceda de treinta días hábiles a la fecha en que se tuvo conocimiento de la violación de su derecho; tratándose de infracciones graves a los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas y sus Garantías, la Defensoría podrá ampliar dicho plazo, hasta por sesenta días hábiles mediante una resolución razonada.

Artículo 30. Cómputo de los plazos.

Salvo disposición expresa, todos los plazos a que se refiere este reglamento se computarán por días hábiles, contándose a partir del día siguiente a aquél en que se reciba la notificación correspondiente.

Artículo 31. Conocimiento de oficio

El Defensor Titular podrá conocer de oficio los actos que pudieren violar los Derechos Humanos Nicolaitas y sus Garantías de los estudiantes, personal académico, administrativo o de intendencia. En este caso la Defensoría citará al o a los interesados a fin de que en un término no mayor a 5 días hábiles presenten y ratifiquen formalmente la queja.

En el supuesto de que no se presente ningún afectado, la Defensoría archivará el asunto en forma definitiva, haciendo constar esta circunstancia. Salvo que la propia Defensoría considere que debe continuar la investigación por la gravedad del asunto.

Capítulo V. De la tramitación de la queja.

Artículo 32. Del procedimiento de la queja.

El procedimiento de queja se llevará de la siguiente forma:

1. Una vez presentada la queja, la Defensoría estudiará la petición y en el plazo de cinco días hábiles deberá dictar el acuerdo de admisión, de requerimiento de información o de no admisión de la queja; debiendo orientar en este último caso e informar por escrito sobre las razones para no admitir la queja y orientarlo para que acuda a la instancia competente.
2. Si de la presentación de la queja no se deducen los elementos mínimos que justifiquen la intervención de la Defensoría, ésta requerirá por escrito al quejoso para que la aclare. Si el quejoso no contesta se dará por concluida y se archivará la queja, por falta de interés del propio quejoso.
3. Admitida la queja, se correrá traslado al funcionario o autoridad señalada como responsable a fin de que informe, explique y justifique, en el plazo de cinco días hábiles, sobre los hechos o situaciones planteadas en la queja. Para tal efecto la Defensoría procurará el contacto personal mediante comunicación al titular de la dependencia en donde presta sus servicios.
4. Cuando en un mismo asunto sean varios los quejosos, pero los hechos y el funcionario o autoridad señalada como responsable sea el mismo, el Defensor Titular procederá a la acumulación de las quejas.
5. El informe que rinda el funcionario o autoridad señalada como responsable deberá manifestar los antecedentes del asunto, los fundamentos y motivaciones de los actos u omisiones impugnadas.
6. Derivado de la falta de rendición del informe o de la documentación que lo apoye, así como el retraso injustificado en su presentación, se presumirán como ciertos los hechos denunciados o reclamados, salvo prueba en contrario.
7. Contestada la queja por el funcionario o autoridad señalada como responsable, la Defensoría citará a las partes a una audiencia en la cual se expondrán los hechos y las razones en que se fundan.
8. En la etapa de conciliación la Defensoría exhortará a las partes a llegar a un acuerdo conciliatorio y de lograrse éste se le dará la forma de convenio y con la autorización del Defensor Titular se terminará el procedimiento y se archivará el expediente; el cual podrá ser reabierto únicamente a petición de parte o por incumplimiento. Si las partes no llegan a ningún acuerdo conciliatorio, la defensoría continuará con el trámite de queja.

9. En el caso de no ser suficientes los elementos de prueba, la Defensoría podrá solicitar nuevos datos e informes y podrá allegarse cualquier otro elemento de prueba que estime conveniente.
10. Las pruebas e informes supervenientes sólo podrán admitirse hasta antes de que la Defensoría formule su recomendación.
11. La Defensoría, después de analizar el contenido de la queja, la normatividad aplicable y cuente con los elementos de prueba suficientes emitirá su recomendación o resolución motivada y fundada, en un término no mayor de quince días hábiles, la que notificará a los interesados, en un término no mayor de setenta y dos horas.
La recomendación o resolución podrá incluir las medidas que procedan para la efectiva restitución de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas y sus Garantías de la parte afectada.
12. Si de la investigación realizada por la Defensoría no se comprueban violaciones aducidas por el quejoso se dictará el correspondiente acuerdo de no responsabilidad del funcionario o autoridad señalada como responsable.

Artículo 33. Conclusión del trámite de queja

Son causas de conclusión del trámite de queja:

1. La incompetencia de la Defensoría para conocer de la queja.
2. El desistimiento del quejoso.
3. La falta de interés del quejoso en la continuación del procedimiento;
4. Mediante la conciliación.
5. El acuerdo de no responsabilidad del funcionario o autoridad señalada como responsable.
6. El cumplimiento de la recomendación correspondiente.

Artículo 34. Inconformidad con la recomendación. Si el funcionario o dependencia responsable o el quejoso no estuvieren conformes en la recomendación formulada por la Defensoría, deberán inconformarse por escrito, debidamente fundada y razonada su negativa dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación de la recomendación, la que se hará pública en la Gaceta Nicolaita.

Artículo 35. Resolución de la inconformidad.

La Defensoría debe resolver en definitiva en el término de diez días hábiles a partir de la recepción de la inconformidad, podrá ratificar, modificar o revocar la recomendación, valorando los argumentos presentados por las partes.

Resuelta la inconformidad, la Defensoría notificará a las partes en el término de cinco días hábiles la resolución respectiva, la que no admitirá recurso alguno.

Capítulo VI. De los informes de la Defensoría.

Artículo 36. Informe de actividades.

La Defensoría en los tres primeros meses del siguiente año calendario, presentará al Consejo Universitario y al Rector el informe de las actividades realizadas el año anterior, mismo que será de carácter general, impersonal y público.

Artículo 37. Contenido del informe.

Los informes anuales indicarán quejas o denuncias que se hayan recibido, así como los datos estadísticos sobre las que fueron rechazadas, desestimadas y admitidas y los resultados obtenidos.

Artículo 38. Informes especiales.

La Defensoría rendirá informes especiales al Rector o al Consejo Universitario cuando el funcionario o la autoridad señalada como responsable no cumpla con la recomendación realizada por la Defensoría.

Capítulo VII. Disposiciones finales.

Artículo 39. De las notificaciones.

Todas las notificaciones personales, se llevarán a cabo en el domicilio señalado para ello en la queja o denuncia interpuesta ante la Defensoría, las demás se efectuarán por lista que se publicaran en los estrados o lugares accesibles de la Defensoría. Las notificaciones que se realicen a las autoridades por conducto de su Oficialía de Partes u Oficina de recepción, se entenderán legalmente efectuadas cuando en el documento correspondiente obre el sello de recibido por tales oficinas.

Artículo 40. Del surtimiento de efectos de las notificaciones.

Las notificaciones surtirán sus efectos, el día hábil siguiente a aquél en que fueren hechas.

Artículo 41. Otros medios para notificar.

La notificación personal, se entenderá legalmente efectuada cuando se lleve a cabo por cualquier medio por el que se pueda comprobar fehacientemente la recepción de los actos que se notifiquen.

Artículo 42. Notificaciones irregulares.

Una notificación omitida o irregular se entenderá legalmente hecha a partir de la fecha en que el interesado se haga sabedor de su contenido.

Artículo 43. Del cómputo de los plazos.

El cómputo de los plazos se sujetará a las reglas siguientes:

1. Empezarán a correr a partir del día siguiente a aquél en que surta efectos la notificación.
2. Si están fijados en días, se computarán sólo los hábiles entendiéndose por éstos aquellos en que se encuentren abiertas al público las oficinas de la Defensoría durante el horario normal de labores. La existencia de personal de guardia no habilita los días en que se suspendan las labores.

Artículo 44. De los días y horas hábiles.

Todos los del año, con excepción de los sábados, los domingos ni días festivos.

Tampoco se contarán en dichos plazos, cuando por causas de fuerza mayor se vean interrumpidas las actividades universitarias. La práctica de diligencias por la Defensoría deberá efectuarse en días y horas hábiles, que son las comprendidas entre la 7:00 a las 19:00 horas. Una diligencia de notificación iniciada en horas hábiles podrá concluirse en hora inhábil sin afectar su validez.

Transitorios

Artículo Primero. Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el H. Consejo Universitario.

Artículo Segundo. Una vez que se apruebe el presente Reglamento, el Honorable Consejo Universitario nombrará a sus representantes de acuerdo con lo establecido en el Artículo 8.

En tanto el Consejo Universitario designa a los representantes, la Defensoría estará integrada por las personas designadas por el Señor rector, como se establece en el Acuerdo Administrativo Número 5, de fecha 15 de junio del 2011.

Artículo Tercero. Quedan derogadas todas las disposiciones que en materia de Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas y sus Garantías se opongan al presente Reglamento; a excepción del Acuerdo Administrativo mediante el cual se crean sus Garantías Acuerdos, Recomendaciones y Resoluciones emitidas con antelación a la aprobación y vigencia del presente Reglamento.

Se propone pues que se Actualicen con estas nuevas formas de resolución de conflictos mediante los modelos de Mediación, destacando que las técnicas y herramientas en los mediadores distan de los métodos que se están utilizando y por ende es necesario se cree un espacio para que los alumnos cuenten con un Centro de Mediación Universitario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, las partes necesitan proponer sus propias solución de conflicto asumiendo las mismas consecuencias propuestas por ambas partes.

Es importante que mediante la implementación de este Centro de Mediación se destaque el objetivo principal como el poder rescatar estas nuevas formas de resolver conflictos y dar a conocer las bondades de la mediación para contribuir a la Cultura de Paz. El conflicto se debe observar como una forma constructiva de transformación.

5.2 Espacio Físico y Condiciones de la Sala de Mediación de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

El espacio donde se va a trabajar una situación de conflicto es lo primero a lo que un mediador debe ponerle atención. Los espacios en los que se

realizan las sesiones de Mediación deben contar con las características y materiales así como el mobiliario necesario para que se pueda generar un buen ambiente para los mediados, es importante observar estos detalles ya que las posibilidades y los límites de ese espacio puede generar un mal ambiente, en uno mismo y en las personas con las que se va a trabajar.

El ambiente en el que se realizan las sesiones debe contener con las condiciones propicias que nos inviten o inviten a establecer límites, y al hacerlo, generamos distinciones además conviene contar con un espacio silencioso, un lugar agradable, optimista además de cuidar los aspectos decorativos y alegres.³⁶ Una vez que contemos con el espacio que vamos a trabajar el conflicto en este orden:

1.- Primero, se identifica la influencia en el propio mediador; y luego, se imagina la influencia que puede tener en los demás.

Se habla bastante de un lugar neutral, es decir las mediaciones se realizan en un espacio en el que las partes que intervienen se sientan en confianza y estén en óptimas condiciones para poder desenvolverse y exista la apertura al diálogo, un ejemplo sería el hecho de que una sesión de Mediación Universitaria se realizara en la Oficina del Rector o Director, y esta se llevara con un alumno quien es el que solicita los servicios de mediación, es de entenderse que el alumno se sentirá desventaja quizá como el resultado una desproporción de poder. Se busca que los espacios no solo que se vean, y que huelan bien, sino que sean un espacio físico que indique que es un lugar seguro, neutral en el que nadie será interrumpido mientras estén en sesión, y que lo mejor que oferta es la Confidencialidad de lo que se hable sin que estén expuestos distractores que imposibiliten la fluidez del diálogo. La disposición, o ubicación de los lugares que tienen las personas en un mismo

³⁶ Uix Carrión, Gemma. *Guía del Mediador Comunitario*. Técnicas y estrategias básicas de la mediación. 1ª ed., Baxada Massot. 2009. pág. 5

espacio suele definir sus roles. Si hay una cabecera o un lugar central, esa posición atrae la atención y define ese rol y los demás en relación.

Si el espacio es circular, todas las posiciones se igualan, aunque la energía debe comenzar a fluir desde algún punto. La distribución de lado ubica a los participantes frente a frente, o lado a lado. Y así, el posicionamiento físico influirá en los posicionamientos que los participantes adopten en la interacción, de la misma manera que lo hacen todos los espacios en las conversaciones cotidianas. Tal como se hace referencia en el esquema número 5 que se inserta en este trabajo.

Cuando se facilita en una sesión un diálogo o llevamos adelante una mediación, el espacio debe facilitarnos lo que queremos lograr. El mediador debe preparar el espacio, o bien modificarlo en el curso del procedimiento, como un tipo específico de intervención. A que nos referimos con la modificación del lugar, este es tan importante y necesario que antes de que se celebren las mediaciones se coloquen las sillas de tal forma que haya un acceso visual y de comunicación entre los que interviene en la sesión de mediación, así como la que debe de tener el Mediador con los Intervinientes. Por lo general se requiere que en la oficina de un mediador exista una mesa redonda, la mesa permite conversaciones que fluyen en todas las direcciones. Los colores y las texturas influyen en nuestras sensaciones. Y mientras más cómodos estamos, mejor nos sentimos y más fácil nos resultará la interacción.

Las personas no podemos trabajar bien si no nos sentimos cómodos donde estamos. Si las partes están sentadas a una mesa, las sillas deben no sólo ser cómodas sino en lo posible iguales, o estar igualitariamente distribuidas. La luz es primordial para sentirse cómodo, los lugares muy cerrados o muy oscuros no predisponen a la apertura y a la exploración.

Es conveniente que como mediador se prepare o se escoja, si no se tuvo posibilidad de preparar el propio lugar en primer término. El mediador debe

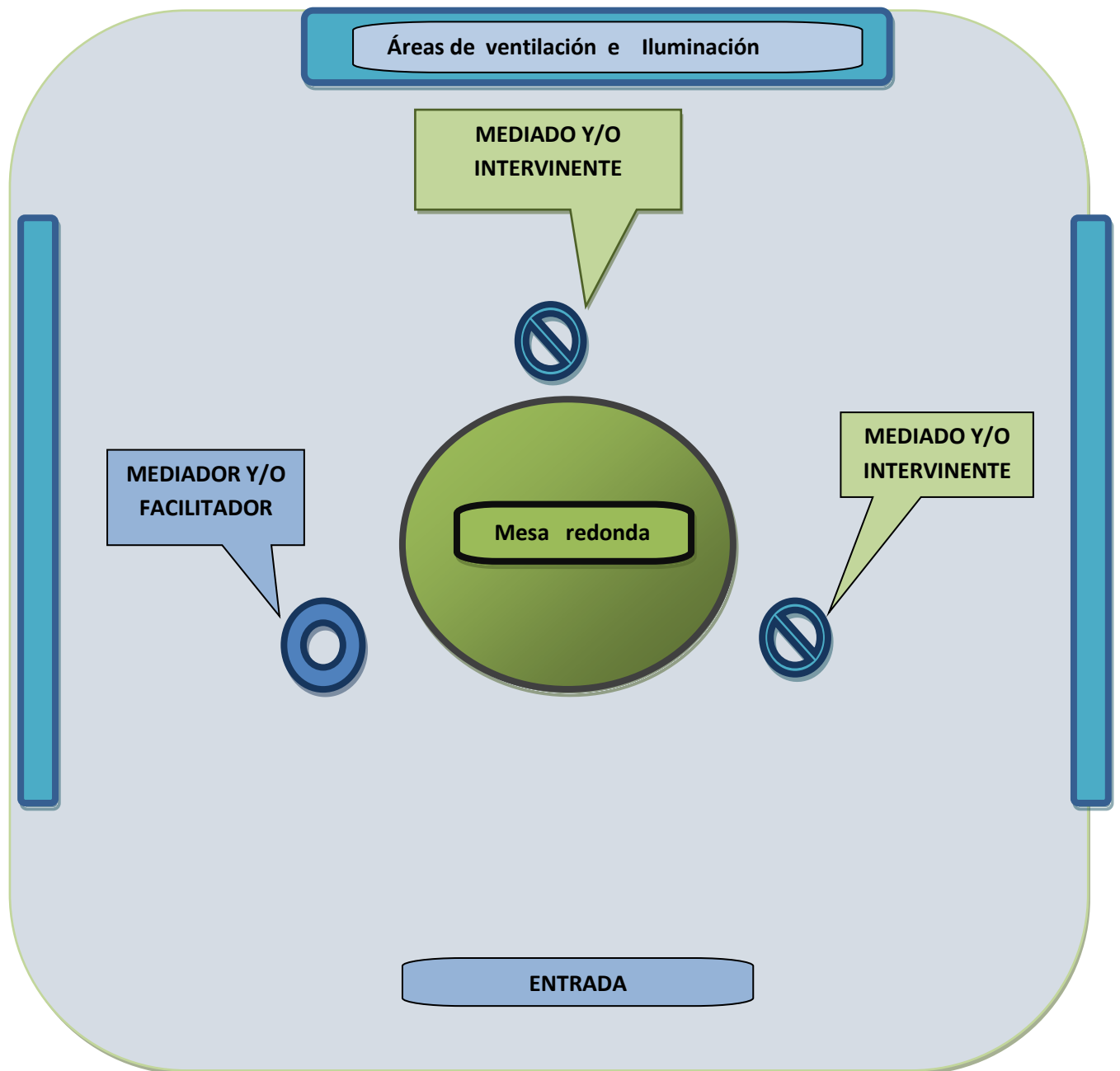
sentirse cómodo, no desde el estereotipo de lo que se debe hacer o desde lo que otros hacen, sino desde las propias preferencias y la sensibilidad de éste, dándose el espacio que necesita y proveyendo el espacio que se considere que más ayudará a los participantes en su proceso.

Esta atención consciente al espacio que el mediador necesita, le facilita también la atención consciente a las necesidades de las personas con las que trabaja. No hay una receta, lo que hay son razones para ocuparse del espacio donde se deben producir cambios al interior de cada uno y en la interacción entre los participantes.

Comodidad, es adecuar conscientemente el espacio físico para cumplir con el objetivo de crear un ambiente facilitador. La comunicación es otro elemento importante basado en las conversaciones exploratorias y por último la conexión personal positiva con las partes.

En la sala de Mediación se debe contar con una mesa preferiblemente redonda como ya se especificó anteriormente y que las sillas sean cómodas e iguales para los mediados, se requiere que este pintada la sala de mediación con colores neutro y cálidos que pueda proporcionar sensación de tranquilidad y paz en el ambiente; es importante que se tenga a la mano los materiales necesarios como son servilletas, lápices, rotafolio, botellas de agua, así como las copias de los distintos formularios que se utilizarán y un archivo para registrarlos. (Ver esquema número 6).

ESQUEMA NÚMERO 6



Fuente: Elaboración propia.

5.3 El Modelo Transformativo en las sesiones del Centro de Mediación Universitaria de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

En los capítulos anteriores se realizó una descripción breve de los modelos de mediación que se utilizan en los programas para capacitación. En esta sala se propone el Modelo Transformador, nos lleva a la interrogante ¿Por qué este modelo? Sin duda, es el modelo que se adapta más a las problemáticas y el fin que se propone tenga la transformación de las relaciones que existen entre los individuos de una comunidad Educativa. Tal modelo transformador recordemos que tiene como base la transformación de los individuos que se someten al proceso de Mediación, es decir lograr que se comprometan las partes en ambas dimensiones al crecimiento moral ya que las disputas son consideradas no como problemas, sino como oportunidades de crecimiento y transformación entre los individuos de la Comunidad Universitaria.

En este modelo de transformación lo importante, de la mediación, no es el acuerdo sino el cambio de las personas. Es decir en la Universidad sabemos que los alumnos de forma continua se siguen viendo, ya sea porque están en la misma aula, sala de prácticas, horarios en común que hacen que se sigan frecuentando, es por eso que es importante que la transformación venga de sí mismos, del cambio que cada ser que pase por este proceso limpia y sana las formas de como se entendió y vivió el conflicto, destacando, el hecho de que si se suscito un problema puede verse de forma positiva como una oportunidad de crecimiento y cambio.

En este modelo se destaca la oportunidad que se genera ante el conflicto, que estamos acostumbrados la mayoría, sin que con esto generalice verlo o percibirlo como algo negativo, sin embargo en este modelo que se propone encaja perfectamente en las situaciones que se presentan en las Universidades

con motivo de las actividades Académicas y de convivencia que se realizan en el interior de las mismas.

Se debe enfatizar con esto último, que habrá situaciones que por razón de su naturaleza no será posible llegar a mediación en la universidad, ahí se tendrá que acudir a otras instancias de otro nivel, esto con motivo de la gravedad de la falta o situación que se haya generado en el ámbito Universitario, con esto se dejan a salvo los derechos de las partes, para que ellos decidan qué hacer y a qué instancias acudir.

Es entonces que con la propuesta que se está mencionando del Modelo de Mediación Transformativo sea el más efectivo en relación a los diferentes problemas que se generan en las universidades con motivo a los diferentes problemas que se suscitan en ellas con todas las personas que están interrelacionadas. Empero, todo dependerá del tacto labor del Mediador y de las habilidades con las que se cuenten para transformar los conflictos que se le presenten. Por lo general, de una connotación negativa, podemos lograr destacar su lado positivo, así como la forma de como el diálogo cambiara entre las partes participantes y la capacitación que reciban los mediadores Universitarios que decidan participar en la Implementación y arranque de este Centro de Mediación Universitario.

Cuando se plantea esta propuesta de que se implemente un Centro de Mediación, no se pretende que se desaparezca o que se desconozca las formas en la que ha venido solucionando sus conflictos la Universidad, es simplemente generar la nueva forma de pensamiento de cómo afrontar los conflictos, como tomarlos, abordarlos y plantearlos de forma correcta. Consideramos que es importante que se integre esta nueva forma de resolución de controversias verificando el impacto de poder profundizar en temas que en ocasiones se dejan de fuera y son elementales para una eficaz sanación emocional. Así como del mismo hecho conflictual, sino que se de ese espacio a los alumnos de poder estar en condiciones de resolver sus

conflictos mediante una cultura de paz dentro del claustro universitario y de forma definitivamente personal, solo mediante el auxilio de un facilitador que es un tercero imparcial a la situación y no es una autoridad en si la que determinara para las partes que corresponde hacer, o no hacer. Son las partes las que deciden mediante su diálogo como quieren que se resuelva y las consecuencias del acuerdo que decidan llegar.

Esta propuesta de que se integre el Centro de Mediación Universitario tiene por objeto de que se resuelvan de forma colaborativa todos los conflictos que se canalicen al Centro de Mediación de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Todo ello, a través de la sensibilización y formación de sus miembros es decir, los Alumnos y Personal Administrativo y Académico mediante la creación y ofrecimiento de un servicio de apoyo técnico que se proporcione en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales mediante los Programas de Educación Continua que se brinden a la Comunidad respecto de estos tema. Por lo que se propone también la capacitación en la gestión de conflictos mediante una selección de personal, alumnos, y docentes.

De ser que se incluya el Centro de Mediación en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la U.M.S.H, contara con los beneficios que otorga la Medición, entre ellos un sistema de forma cooperativa mediante la cual las partes que intervienen aprenderán nuevas formas de gestión y resolución de conflictos que, a través de un proceso Voluntario, es decir, no adversarial, el cual se lleva de forma flexible pero si teniendo en cuenta sus Principios rectores del procedimiento, siendo los básicos la voluntariedad y confidencial lo que posibilita la comunicación entre las partes, para que puedan plasmar los intereses comunes en un acuerdo viable y estable que resulte satisfactorio para ambas. Dicho proceso es facilitado por el mediador, que es un tercero imparcial, neutral, capacitado idóneamente y sin ningún poder de decisión.

Se tiene como principales objetivos con la propuesta de la inclusión del Centro de Mediación Universitario en la Facultad de Derecho y Ciencias

Sociales, el poder crear y desarrollar un servicio colaborativo y pacífico en el cual pueden participar como mediadores, además de ser usuarios diferentes personas que integran la Comunidad Estudiantil y Personal Administrativo Académico de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Consideramos que es sumamente importante la capacitación en la primer del proyecto a los alumnos, docentes y personal Administrativo con el objeto que una vez que estos se encuentren en condiciones de prestar el servicio y conocer sus virtudes, cuenten con el apoyo y seguimiento de profesionistas expertos en materia de Medios Alternos para que se les acompañe y auxilien mediante un monitoreo de cada periodo necesario al Centro de Mediación de la Facultad de Derecho.

Es importante que se tenga claro el objetivo de la inclusión del Centro de Mediación y es sin duda el poder resolver un conflicto en base a los intereses y necesidades de las personas involucradas. Supone la intervención de un tercero imparcial (facilitador de la Comunicación), la persona mediadora, persona que se encargara de ayudar a las partes a restablecer la comunicación, ayuda a que las partes puedan comprenderse y a trabajar conjuntamente hasta alcanzar por sí mismas un acuerdo que sea en lo mayormente posible adecuado a la realidad y posibilidades de las partes para que estén en condiciones de cumplirlo y por supuesto mutuamente satisfactorio a los intervinientes. Siempre que las partes lo expresen voluntariamente y estén en condiciones de que intervenga el mediador para que de forma colaborativa trabaje y esté en sintonía en búsqueda con los mediados o intervinientes, de las mejores y posibles soluciones. Es necesario que se empiece a utilizar a la mediación como una herramienta más al servicio de un modelo de convivencia positivo y pacífico en la Universidad, de carácter preventivo y educativo.

El objetivo específico de un programa de mediación a nivel Universitario es atender una serie de conflictos entre los miembros de la Comunidad Universitaria que por algún motivo, no han podido ser solucionados por los

propios protagonistas y en los que se considera necesario intervenir con un proceso formal. Y además, suele incluir entre sus objetivos los siguientes:

1.- Resolver los conflictos que, por cualquier circunstancia, no han podido ser manejados por las partes implicadas.

2.- Permitir la participación de los miembros de la comunidad escolar en la solución de sus propios conflictos.

3.- Enseñar habilidades de resolución de conflictos a los Alumnos Universitarios que se adhieran al programa y que reúnan el perfil de Mediadores mediante los procesos de formación y selección que se realicen en la Facultad de Derecho, para que estén en condiciones de Mejorar la convivencia.

4.- Reducir los niveles de conflictos que se generan.

5.- Mediante la inclusión del Centro de Mediación y su capacitación es prioridad que se destaque que las mediaciones se realizaran entre iguales, es decir mismos alumnos, cuyo objetivo es que se cuente con un modelo de convivencia pacífico basado en la participación, la colaboración y el diálogo.

Sin duda ha progresado bastante las formas y nuevos métodos de abordar los conflictos en todos los niveles educativos, por lo que se propone un modelo específico el de Sara Cobb. Sin embargo, considero mas importante se haga mención de la existencia de otros modelos o formas de resolver los conflictos como son los siguientes:

a).- La Mediación entre compañeros.

La mediación entre compañeros; en este programa entre compañeros, son en los que los propios estudiantes son los mediadores. Así, si son dos alumnos los que tienen el conflicto, los mediadores serán, también alumnos y si el conflicto se produce entre un alumno y un docente, los mediadores serán, igualmente, un miembro del alumnado y otro del profesorado. El equipo de

mediadores se selecciona entre el alumnado y, en su caso, el profesorado, y recibe un entrenamiento específico para asumir esta tarea, considero que se debe observar y determinar qué tipo de mediación es la que se propone se realizara.

b).- El denominado Modelo de Patio.

Aquí el alumno, cuando tiene o es vulnerable a un conflicto dentro de la comunidad estudiantil, cuando tiene un conflicto durante los recesos o en el comedor, puede recurrir, en ese mismo momento, a un compañero mediador para solicitar su asistencia en el conflicto. Como se puede observar este tipo de Mediación es un poco informal a diferencia del proceso que en lo subsecuente se propone en este trabajo, se produce en ese mismo momento. Este tipo de mediación suele realizarse en educación primaria además en este modelo los Mediadores pueden ser tanto los mismos alumnos o un Maestro el que realice el proceso de mediación a participación de la parte que lo solicita. En algunas Instituciones de Educación Primaria se suele comúnmente colocar a los alumnos que se han capacitado para ser Mediadores en su uniforme que utilicen un gafete que lo identifica como mediador o mediadora según sea el caso y se les organiza para que un día sean unos lo que porten el gafete y otro días otros, con el objeto de que todos en las mismas condiciones estén en servicio de su Comunidad estudiantil. Otro modelo de mediación que comúnmente es utilizado y más en el nivel de secundaria es más formal, en la que se cumplen ciertas fases para que un conflicto sea finalmente abordado a través del servicio de mediación del centro.

En un primer momento, el conflicto es remitido al servicio de mediación por en algunos casos y es opcional, el mismo alumno o los mismos alumnos que tienen un conflicto directamente hacen su solicitud y en otra modalidad dentro de esta mismo caso un Profesor lo deriva al Centro. Una vez que se deriva el conflicto de los alumnos al Centro de Mediación, los Coordinadores o en su caso coordinador del servicio de mediación se reúnen, por separado, con

las partes protagonistas del conflicto, para informarse sobre el mismo y para ofrecerles la posibilidad de acudir a mediación; si las partes aceptan mediar, se asignan los mediadores al caso y se programa la sesión de Mediación; unos días después, se desarrolla el proceso de mediación y finalmente, más adelante, se realiza un seguimiento y una evaluación de su resultado. Este proceso es más formal, considero que en medida de que los alumnos son mas conscientes del proceso, los fines, objeto y las ventajas de llevar tu conflicto o problema a Mediación es más eficaz. Obteniéndose una cultura de paz en las Aulas de educación Secundaria y Preparatoria.

Existe sin duda una diferencia en estas formas de mediación a este nivel educativo a la que se está proponiendo en la Facultad de Derecho, pues en esta se pretende sea mediante un programa de capacitación a los miembros de la comunidad Universitaria y el personal administrativo así como al Profesorado, se hace un proceso de formación de perfil del mediador mediante una capacitación de 120, propuesta que se desarrolla mas adelante en este trabajo.

Enseguida se enuncian las universidades que han decidido incluir un Centro de Mediación, y como veremos cada una con objetivos diferentes:

Universidad Nacional Autónoma de México.El Centro de Justicia Alternativa, en cumplimiento a la política pública de mediación que impulsa desde hace más de siete años el presidente del Tribunal Superior Justicia del Distrito Federal, magistrado Edgar Elías Azar, se encargara de asesorar el funcionamiento del primer módulo de mediación escolar a nivel universitario en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México.

La comunidad de la Máxima Casa de Estudios del país, particularmente de la Facultad de Derecho, esto con el fin de que las controversias que se susciten entre la comunidad estudiantil, cuerpo docente y personal administrativo se resuelvan con la participación de mediadores altamente calificados.

Uno de los objetivos de la mediación, es la expansión de los servicios de ésta, para que más ciudadanos se beneficien directamente, al participar de manera personal en la construcción de la solución de sus conflictos. Aquí se puede observar que va a contar este Centro con la participación pro-bono de mediadores privados certificados que ayudarán en este proyecto, así como la remisión al Centro de Justicia Alternativa de aquellos casos que así se considere conveniente.

Centro de Mediación en la Universidad de Monterrey. El 21 de Julio del año 2013, con el Objetivo de desarrollar en los alumnos una cultura de conciliación y diálogo, la Universidad de Monterrey puso al servicio de estudiantes y maestros en su campus un espacio para solución de conflictos, el nuevo Centro de Mediación en dicha universidad, tiene como objetivo que se resuelvan conflictos del orden Universitario además de incluir los asuntos de carácter familiar, civil, mercantil y vecinal.

En este proyecto se presentó la certificación de ocho mediadores de la Universidad de Monterrey por parte del Poder Judicial de la Federación el cual estará coordinado por profesores de la misma institución. Cuyo objetivo es difundir la cultura de la mediación a través de la capacitación de individuos que deseen prepararse como mediadores certificados ante el Poder Judicial del Estado.

Universidad Panamericana. El primero de julio del año 2015, fueron inauguradas las oficinas del Centro del Mediación del Instituto de Acceso a la Justicia perteneciente a la Facultad de Derecho de dicha Universidad.

El Centro de Mediación surgió por la sobrecarga de trabajo de los órganos jurisdiccionales, el abuso de los recursos que la ley otorga para los procesos judiciales, la dilación de los juicios, el alto costo que implica el litigio, el desconocimiento del Derecho y de los procedimientos jurisdiccionales, así como la insatisfacción social frente a la resolución judicial, la falta de profesionalismo

en el patrocinio de los negocios jurídicos, la carencia de una actitud institucional democrática que permita la participación de la ciudadanía en la resolución de sus conflictos, entre otros. Todos estos son los factores que condujeron a nivel Federal, sembrar la inquietud en las Universidades como es el caso de la Universidad Panamericana campus Bonaterra, responsables de educar en la búsqueda de la verdad, con ética profesional, con sentido humano y católico, la búsqueda de soluciones, implementando los Medios Alternos de Solución de Conflictos, Porque desde la óptica de la educación no se puede formar profesionales ajenos a la realidad que les rodea, deben ser proactivos que aporten propuestas de solución transformadora para superar la problemática descrita.

Mediante una propuesta por parte de docentes y alumnos de esta Casa de Estudios; destacaron a la Mediación como la vía pacífica de solución de conflictos que, en términos humanos, de tiempo, recursos y costos, ha mostrado ser más eficiente que cualquier otro. Porque además de privilegiar la libre decisión de las partes, la cooperación y el compromiso mutuo, facilita la pacífica continuidad de las relaciones reduciendo así la posibilidad de futuros litigios, independientemente de que, en la medida que se difunda, al ponderarse la responsabilidad de los involucrados en el arreglo de su conflicto ante la sociedad.

Universidad Autónoma del Noreste. Aquí se fundó el veinte de noviembre de 2013 el Centro de Mediación Universitaria en Coahuila, con el objetivo de promover la cultura de la Paz en el interior y exterior de la Universidad con el propósito de que se divulgue a la comunidad estudiantil, docentes y personal administrativo a gestionar sus conflictos de forma pacífica, mediante herramientas de la comunicación, a fin de que las partes ganen. La misión de este proyecto es generar el impacto en la comunidad Universitaria extendiéndolo a la sociedad. Además buscan fomentar la cultura de la paz, alumnos de la Universidad Autónoma del Noreste cuentan con un Centro de Mediación Universitaria, la sala, única en su tipo en Coahuila, busca acercar a

las personas que tengan conflictos ya sean escolares o personales dentro del plantel y con la ayuda de un mediador buscar la solución a esos problemas.

En el Centro de Mediación, trabajan bajo el lema “Tus conflictos tienen solución”, serán los mismos alumnos que fueron capacitados en temas de Mediación los que tomarán el cargo y funcionamiento de dicho Centro. Tenemos pues que en el Estado de Nuevo León, se han realizado diversos trabajos de sensibilización con el tema, dirigidos principalmente por los Centros Estatales de Métodos Alternos, en coordinación con la Secretaría de Educación. Además se ha realizado la capacitación a docentes y alumnos para ser sean mediadores de conflictos en la Comunidad Estudiantil.

La Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Propone brindar a la sociedad en general un servicio de atención y asesoría en la gestión y resolución de conflictos en materia comunitaria, escolar, civil, mercantil, penal, empresarial, laboral, familiar y medio ambiente. En esta Universidad el trabajo se desarrolla de tal forma que los alumnos y maestros tendrán su laboratorio de prácticas en el que podrán desarrollar habilidades y técnicas para la intervención en controversias, logrando un impacto positivo al interior de la Universidad y en la comunidad en general. Objetivo que también se pretende con esta propuesta en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, funciones para el trámite de Mediaciones en la misma comunidad universitaria en los conflictos que se susciten y además como sala de medición de prácticas. Se enfocan en el hecho de que ahora con la transformación acelerada y globalizada que vive la sociedad, requiere hacer los ajustes necesarios para responder a los nuevos requerimientos que diariamente se suscitan en las relaciones cotidianas que provocan conflictos.

Para ello, la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León tiene necesidad de crear un Centro de Litigación y Mediación, donde los alumnos de la comunidad universitaria en general,

(pregrado y posgrado) tengan la oportunidad de practicar la aplicación de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, proporcionando el servicio de Mediación, Conciliación y Arbitraje a las personas físicas o morales para que de una forma expedita, ágil, y con calidad en el servicio se colabore con acuerdos voluntarios que en gran parte reduzcan los desgastes económicos y emocionales de los contendientes, además de contribuir en evitar rezagos en los tribunales judiciales.

Sin duda México cuenta con un sistema de educación integral que se alza como principal herramienta en busca del desarrollo cultural, económico, científico, tecnológico y social de la Nación. En algunos Estados de la República, se busca fomentar todos los programas educativos de enseñanza obligatoria. En la última década, el órgano federal ha implementado programas de capacitación en la resolución de conflictos, dirigidos a directivos escolares, integrantes de la comunidad docente, se han modificado los mismos currículos educativos insertando temas específicos en la enseñanza de valores, respeto a los demás y participación democrática y solución de conflictos.

En la Constitución de México en el artículo 3° indica que toda persona tiene derecho a recibir educación además de establecer cómo debe de ser impartida. La educación que imparta el Estado tendera a desarrollar armónicamente, todas las facultades del ser humano y fomentara en él, a la vez, el amor a la patria, el respeto a los derechos humanos y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia. La misma Ley General de Educación del país establece las bases para una mejor convivencia y paz en las instituciones de Educación (artículo séptimo, párrafo seis), el cual señala:

VI.- Promover el valor de la justicia, de la observancia de la Ley y de la igualdad de los individuos ante ésta, propiciar la cultura de la legalidad, de la paz y la no violencia en cualquier tipo de sus manifestaciones, así como el conocimiento de los Derechos Humanos y el respeto a los mismos.

Adaszko y Kornblit, manifiestan que los vínculos violentos entre adolescentes deben ser entendidos como resultantes de una diversidad compleja de aspectos que se relacionan con su experiencia individual y colectiva en los distintos ámbitos en que circulan y se socializan. La escuela es un espacio de socialización importante, pero de ninguna manera el único. La instrumentación de programas sobre mecanismos alternativos de solución de controversias en el nivel educativo y, en particular, de la mediación, permite al sistema educativo, en una primera instancia, pacificar el clima escolar, para lo cual es necesario capacitar a los docentes en la comprensión de esta metodología y, a la vez, en el desarrollo de habilidades en aras, de cumplir con los mandamientos establecidos en el precepto constitucional. Las habilidades a que se aluden, indudablemente deben incluir el conocer las expresiones de los educandos y lo que éstas nos transmiten, como lo pueden ser conflictos internos que, a la postre, se pueden convertir en conductas antisociales que le afecten al mismo alumno y a quienes los rodean.

5.4 Capacitación de los Alumnos, Docentes y Personal Administrativo de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Se propone que el proceso de reclutamiento sea de forma incluyente, se pretende que sea dirigido a toda la comunidad mediante una Convocatoria, es decir a alumnos, profesores, personal administrativo. Se requiere únicamente que exista el interés de formar parte de Centro de Mediación Universitario y cubrir un Curso de 30 Horas de capacitación, mediante el cual se propone un programa relacionado a los métodos, técnicas y herramientas indispensables para realizar el servicio de Mediador, en dicho programa se propondrían los temas teóricos y prácticos correspondientes.

Se debe considerar para los que deciden formar parte del curso de Mediadores Universitarios verificar cuáles serán los que cuentan con un perfil para el manejo del conflicto, y poder estar en condiciones de realizar las

mediaciones en el Centro de Mediación Universitario de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la U.M.S.H. para posteriormente seguir capacitándose mediante un diplomado de 60 horas que se propone lo establezca la misma Facultad.

La mediación, como proceso de resolución de conflictos, se basa en una serie de principios indispensables para su adecuado funcionamiento siendo uno de los principales, desde nuestro punto de vista, la Voluntariedad. Los alumnos que acudan a la mediación voluntariamente estarán en condiciones de poder decidir si abandonan el proceso en cualquier momento. Ya que a nadie se le puede obligar a dialogar ni a solucionar colaborativamente un conflicto si no es su deseo participar en el acuerdo.

Se considera de suma importancia que los alumnos siempre estén en condiciones de conservar la capacidad de tomar decisiones respecto al conflicto que le aqueja. El Mediador Universitario no podrá proponer a nadie, mucho menos imponer ningún tipo de solución, ya que su única y exclusiva función será el de facilitar el diálogo, es decir, ser un puente de comunicación entre las partes, en este caso los Alumnos. El Mediador Universitario tendrá que tener muy presente que él no podrá estar a favor o en contra de alguno de los participantes en el proceso de mediación además de no tener interés en ningún tipo de resultado en cuanto a la solución.

Los Centros de Mediación Universitaria ya establecidos en algunas Universidades del país, que viene siendo tres. Han tenido mucho cuidado en que la Mediación en sí, particularmente el Centro de Mediación cuente con personas que realmente comprendan el alcance de este principio, no buscar intereses, ni politizar a favor o en contra de ningún grupo o sector de la universidad, respecto de la Unidad de Mediación.

Contando con la unidad de Mediación la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales se estará Autorizando, a través de un programa de

mediación entre los mismos alumnos siendo un programa de carácter formativo-educativo.

Al concientizar a los alumnos que fungirán como mediadores podrán constatar por sí mismos que el conflicto, o problema que siempre por lo general lo entendemos como algo malo, negativo, se apreciara de una forma diferente, como una oportunidad de aprendizaje. Además, consideramos que la mediación podrá proporcionar una experiencia educativa en la que se logren fomentar una serie de competencias clave para la convivencia positiva y esto en los roles y actividades en las que nos desarrollemos todos los seres Humanos, para un mejor crecimiento personal, una mejor comunicación eficaz y lo mejor los Jóvenes Universitarios contarán con la capacidad de tomar decisiones y comprometerse con ellas. Sin duda consideramos que la capacitación y la implementación del Centro de Mediación que se incluya dentro de la Facultad, proporcionan una nueva opción de resoluciones de conflictos en forma colaborativa, en términos de ganancia para las partes involucradas, es decir un ganar - ganar.

Otras formas de capacitación y de establecer programas de capacitación en algunas Instituciones de Educación se ha observa de un plan de trabajo e implementación de los Centros de Mediación en que los han incluido. He mencionando como ejemplo la forma como lo establecen programas de implementación de Centros de Mediación en los que se presentan tres niveles de acción:

1.- Difusión de las técnicas de Resolución Conflictos entre los actores institucionales. 2.- Capacitación de los actores del sistema educativo para que puedan utilizar las distintas técnicas de Resolución de Conflicto; y 3.- El Asesoramiento además del seguimiento del asunto.

5.5 Propuesta de como difundir El Centro de Mediación de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Para estar en condiciones que la Comunidad Universitaria de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo conozca y comprenda el funcionamiento del programa de mediación es imprescindible hacer una buena difusión del mismo.

Existe un sin fin de formas de difusión del los Servicios de Mediación que se podrán ofertar en la Facultad una vez que se ponga en marcha, es decir que se cuente con la Instalación en Físico del mismo.

El mejor momento para poner en marcha la campaña de difusión es cuando finaliza el entrenamiento de los Alumnos y Personal de la Facultad de Derecho, ya que el inicio del servicio de mediación es inminente.

Los mismos alumnos, los docentes, el personal Administrativo, la misma comunidad y la Dirección de la Facultad de Derecho serán los grandes promotores de este tema y por supuesto del servicio de Mediación que se pretende se otorgue a la Comunidad Universitaria con sus ventajas y beneficios.

Hoy en día la difusión es más práctica, se debe elaborar por parte de los que integren las funciones de Medicación y el Coordinador el material informativo mediante carteles, trípticos, folletos y volantes. La mejor manera de llegar a todo el mundo es utilizar los canales habituales: comunicados, revista escolar, página web, tutorías, reuniones, coloquios y, al mismo tiempo, desarrollar estrategias originales y creativas que capten la atención de las personas destinatarias mediante la realización de un logo llamativo, eslóganes y videos que muestren como se lleva los procesos de mediación.

Algunas acciones concretas que pueden desarrollarse son: Elaborar un tríptico informativo sobre el programa de mediación y su funcionamiento que se distribuirá a todos los miembros de la comunidad Universitaria.

Se proponen se elaboren una serie de carteles que se colocarán en lugares estratégicos del Centro de Mediación y la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Presentar al equipo mediador en cada una de las aulas. Preparar una carta informativa que se remite a todas las familias.

Realizar una charla informativa que puede destinarse a todos los colectivos y realizarse conjuntamente o por separado, es decir, una charla para las familias, otra para el personal, además de incluirla en la página web de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana sobre el programa y unidad del Centro de Mediación.

Otras formas de dar a conocer el trabajo que se esté realizando en la Facultad de Derecho a través de su Centro de Mediación es mediante la realización de Jornadas, Congresos, Coloquios, con profesionales de reconocido prestigio en la materia, ofertadas tanto para miembros de la Universidad y para todo el público que estén interesados en el tema.

Con la implementación de un Centro de Mediación en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, este servirá como ejemplo a otras instituciones de nivel educativo cualquiera que sea su Nivel, a optar por contar con estas nuevas formas de gestión de conflictos fomentando con ello algo muy importante una cultura colaborativa de Paz y forma de resolución de conflictos y su manejo en este nivel de Estudios Superiores. Cecilia Ramos Mejía, Maestra de Filosofía y Pedagogía, Maestra en Programación Neurolingüística, Mediadora especializada en Mediación Escolar por la Peace Education Foundation. Comenta en su obra *El Viaje Mágico de Anselmo*, que educar para la paz es una tarea hermosa y es buena que continúe sobre todo el periodo de la escolaridad.

Además de que se logra el máximo propósito el permitir a las personas que se encuentran implicadas en el conflicto y pueden decidir qué es lo que les conviene.

5.5 De la capacitación de los Alumnos y personal de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Una de las líneas básicas de la Propuesta de que se incluya un Centro de Mediación en la Facultad de Derecho, es que se realice una programa de prevención, mediante la formación, capacitación y sensibilización, a través de cursos, talleres y diplomados que versen sobre habilidades y técnicas en la gestión colaborativa de los conflictos, esta capacitación será directa a los que van a realizar el Rol de Mediador Universitario así como a los miembros del Personal de Administración y Servicios que laboran en la Facultad, así como al Personal Docente.

Esta formación pretende potenciar dichas habilidades, tanto a los cargos con responsabilidades sobre personal, como al resto de miembros de nuestra comunidad, para que estén con condiciones de poder abordar los conflictos que se susciten en lo subsecuente, evitando que el conflicto escale y tome mayor fuerza.

La colaboración es imprescindible que se dé en las personas que se adhieran a esta propuesta de que se incluya un Centro de Mediación, el trabajo en equipo es importante, se requiere de la capacitación de personas especialistas en Medios Alternos de Solución de Controversias mediante el desarrollo y habilitación que verse sobre temas que sean utilizados por los alumnos y que les den las bases necesarias para aplicarlas en las Sesiones de Mediación en las que se les asigne participar como mediador.

El tiempo de preparación que se realiza en los programas de Capacitación para formadores en medios Alternos por lo general son de

ochenta a ciento veinte horas. Existe una gran variedad de cursos de entrenamiento y materiales que pueden emplearse para realizar la formación del equipo mediador. Independientemente del enfoque o material utilizado, es importante que la persona que imparta la formación, sea como lo hemos mencionado anteriormente un profesional externo, tenga experiencia en la práctica de la mediación y en el proceso de entrenar a otras personas como mediadoras.

Como se observo la capacitación siempre es impartida por profesionales en la materia y en alguno de los Centros de mediación Universitaria se han formado por sus experiencias que han compartido, comentan que para el lanzamiento de estos programas es importante que una vez que se cuente con el espacio para este Centro de Mediación Universitario, es imprescindible que se tengan presente que será para el Servicio de la Comunidad Universitaria y la sociedad. Por lo que se debe estar muy pendiente de que no se politice y se formen intereses personales, se requiere una absoluta Ética Profesional de los que se encarguen de la Coordinación y desarrollo de un proyecto de esta magnitud, se deben observar ante todo los Principios de la Mediación antes de cualquier interés distinto al que se esté destinando.

Podemos observar por lo general que los que se encargan de la capacitación y guía para estos tipos de proyectos son personas que están fuera de cualquier interés dentro de la comunidad de las universidades en donde se han implementado.

Dentro lo programas de capacitación que se proponen que existan una vez que se autorice la inserción de Un Centro de Mediación Universitario en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, se tiene como objetivos proponer que se concientice a todo el personal, alumnos, docentes en estas capacitaciones sobre los temas de Mediación. Además de que se pretende provocar un cambio constructivo dentro de la comunidad Universitaria, fomentando lo que tanto se ha

mencionado la convivencia y la forma de cómo hacer la gestión del conflicto y proporcionar herramientas al servicio de la comunidad Universitaria basadas en colaboración, participación y diálogo.

Sin embargo, la propuesta para la capacitación para los alumnos y personal de la Universidad Michoacana se pretende que sea de forma distinta mediante la creación de un Programa que de las pautas para su capacitación como su respectivo Reglamento que establezca las bases de regulación y dirección de como estaría funcionando el Centro de Mediación. Se intenta que la capacitación sea profesional pero de forma flexible para que tengan acceso a ella todos los Alumnos, Profesores y personal Administrativo de la Facultad de Derecho. De igual manera se pretende que la convocatoria sea para todo aquel que decida formar parte del equipo de trabajo colaborativo que ofertará el Centro de Mediación Universitario, además de la integración y trabajo en el Centro de Mediación que se está proponiendo, llevar a cabo la capacitación de estas personas mediante un Diplomado de 80 horas de duración dirigidas por Profesionales Mediadores que estén capacitados en los temas.

Esta capacitación se tendría que verificar y proponer los contenidos y desarrollo del Diplomado, y posteriormente se propondría un Curso Taller en el que se analizaran casos prácticos. Es por ello que se necesita realmente un trabajo de preparación y una gran divulgación; así como promoción de los temas de la Mediación y sus beneficios en las diversas defensorías de la Universidad y en específico en la Facultad de Derecho.

De las capacitaciones que se comentaron en el párrafo anterior se tendría que realizar y proponer la creación de un Reglamento para que se establezca las formas de organización del Centro de Mediación además de su funcionamiento y coordinación. Tema que es definitivamente importante para la existencia y desarrollo de un buen desempeño.

Es importante destacar que cada programa del cual se ha hecho mención para la implementación de un Centro de Mediación varía según las

necesidades de cada Institución de educación superior así como las personas que están involucradas en la puesta en marcha influyen , es decir existe evidentemente un propósito en todas de como se deben afrontar los conflictos en las Universidades tanto públicas como privadas.

Conclusiones

Los conflictos existen siempre en todos los ámbitos y etapas de nuestra vida personal, escolar, universitaria, laboral, estos no son negativos en sí mismos, pero nuestra forma de abordarlos es lo que puede desembocar en situaciones desagradables.

La mayoría de conflictos y problemas que afectan a los estudiantes son los problemas de docente – alumno o conflictos entre estudiante – estudiante, que son los que pueden ser los más comunes aunque generalmente sean menos valorados. También, problemas entre personal administrativo- estudiantes en los que se pueden dar malos entendidos, choque de intereses, abuso de poder, falta de respeto, hostigamiento y bullying entre otras, una forma de resolverlo de forma positiva es mediante la mediación y el asesoramiento, todo ello con la absoluta garantía de la confidencialidad.

Al incluir un Centro de Mediación en la Facultad de Derecho de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, se estará en las posibilidades de ofrecer a todos los miembros de la comunidad universitaria en este caso a los de la Facultad de Derecho, la opción de una forma de resolución de los conflictos que se den entorno al ámbito de sus labores diarias como estudiantes y desempeño académico de los profesores así como de todos los que integran la Facultad.

Una vez incluido el Centro de Mediación se contará con una capacitación y formación constante de la comunidad, además de que se estará promoviendo una nueva cultura del diálogo y forma de cómo poder resolver los problemas al interior de la de comunidad Universitaria de la Facultad de Derecho.

Se estaría en la posibilidad de ofertar con máxima apertura a todos los miembros de la comunidad acerca de temas de interés relacionados a los

Medios Alternos de Solución de Controversias mediante diplomados, talleres, coloquios, conferencias, para una difusión y capacitación, además del seguimiento y guía que se proporcione a los profesores, alumnos y personal de dichas capacitaciones.

Además de ofertar una forma distinta de cómo se resuelven los problemas en la comunidad universitaria, se contaría con la opción de que las personas que decidan tomar el proceso de mediación, éstas escuchan y ellas mismas cuentan qué es lo que sucedió, cómo se sintieron, cómo es que les ha afectado además de contar la opción más importante, la de poder tener la oportunidad de decidir cómo es que se soluciona el problema sin que sea un tercero el que decida respecto a sus propias necesidades.

Consideramos que la Facultad de Derecho de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo se beneficiaría, ya que estaría en las posibilidades de reducir la hostilidad y establecer una comunicación eficaz entre todos los miembros de la comunidad universitaria en este caso en la Facultad de Derecho.

Mediante la inclusión del Centro de Mediación en conjunto con los que decidan formar parte del inicio del mismo estarán ofertando a todos lo que decidan tomar el trámite o asesoría por parte del Centro de Mediación los beneficios de que un tercero Imparcial (el mediador) estará siempre en la posibilidad de ayudar a las partes a comprender las necesidades y los intereses del otro, mediante la formulación de preguntas que pongan de manifiesto los intereses reales de cada parte, contando con la posibilidad de poder los intervinientes de plantear y aclarar cuestiones que han sido pasadas por alto, o que no han recibido la suficiente atención mediante estos procesos que se pretende se integren a la Facultad de Derecho de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Se propone ayudar a las personas a concebir y a comunicar nuevas ideas, a reformular las propuestas en términos más aceptables, moderar las exigencias que no son realistas, comprobar la

receptividad a nuevas propuestas y ayudar a formular acuerdos que resuelvan los problemas actuales, salvaguarden las relaciones y permitan prever necesidades futuras.

Se tendrá una sala de mediación, que servirá tanto para las sesiones de mediación y asesoría al servicio de la comunidad Universitaria, como para los estudiantes que deseen practicar en la misma lo que aprendan en la capacitación y preparación en lo general de la materia de los métodos alternos de solución de controversias.

Es importante que la Facultad de Derecho de la Universidad Michoacana Cuento con un espacio para estar en las óptimas condiciones de dar los servicios de informar, orientar y asesorar a personas de la comunidad universitaria sobre opciones y procedimientos para la gestión de su conflicto.

Se necesita alentar a los miembros de la comunidad Universitaria, independientemente del sector al que pertenezca, bien sea personal docente, y personal administrativo a la práctica de nuevas formas de solución de conflictos de tramites diferentes a los que están establecidos en la Misma casa de estudios.

Se requiere contar otras opciones la Comunidad Universitaria tal como el que tengan esa gran opción de solicitar el servicio mediante la entrevista con el encargado del Centro de Mediación en la que no se inicia ningún proceso, ni intervención, ni queda constatado en documento alguno y donde, de manera completamente confidencial, una persona puede asesorarse sobre su conflicto y las alternativas y servicios que le puede ofrecer el Centro de Mediación.

Propuestas

Se pretende ofrecer servicios que ayuden a la resolución cooperativa y pacífica de los conflictos en cualquier ámbito de la actividad universitaria mediante el diálogo, la mediación y el asesoramiento a la comunidad Universitaria de la Facultad de Derecho de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Asistir a la Comunidad Universitaria para que cuenten con la herramientas necesarias para la resolución cooperativa de los conflictos en cualquier ámbito de la actividad Universitaria mediante el dialogo mediante la confidencialidad y neutralidad en los procesos que se ofertan.

Favorecer la comunicación eficaz entre los participantes

Ofertar a las personas implicadas en un conflicto a que se les proporcione toda la información sobre los beneficios y características de la mediación o el asesoramiento sobre las opciones de gestión del conflicto.

Seguimiento y verificación de los acuerdos a los que lleguen las partes en la mediación siempre que sea así pactado por estas las cuales deciden tomar el proceso de mediación.

Promover la mediación para que las personas que decidan llevar ese proceso de Mediación de forma clara y previsible, en su procedimiento mediante los principios de los procesos de mediación sus procesos serán plenamente trámites confidenciales, además de que prevalecerá la neutralidad proporcionando igualdad de condiciones, promoviendo diferentes procesos de comprensión y clarificación del problema y búsqueda de solución y acuerdo.

Explicar a las partes que intervengan en un proceso de mediación las funciones del mediador y que estos procesos son como una negociación no

competitiva de dos o más personas asistidos por un tercero capacitado y entrenado en técnicas específicas para esa tarea.

Ayudar a los implicados a visualizar, identificar y clarificar el conflicto, y a generar alternativas y opciones para alcanzar una solución aceptable para ambos, finalmente, poner sus acuerdos por escrito. Estos acuerdos pueden ser parciales o totales. A las partes se les llama participantes pues la aceptación de la mediación es aceptar la búsqueda cooperativa de soluciones a los conflictos.

Favorecer la comunicación eficaz entre los participantes intentando reducir la hostilidad y ayudando a las partes a comprender las auténticas necesidades e intereses propios y del otro, para crear propuestas aceptables que permitan resolver los problemas actuales, reducir los costes emocionales y sociales, proteger las relaciones entre las personas y prevenir los posibles futuros conflictos. Por lo tanto el mediador o mediadora, por tanto, no toma decisiones, ni juzga, ni dictamina, ni resuelve, no da la razón, ni la quita.

La mediación se puede realizar con diferentes modalidades una de ellas y de las que se propone es que se necesita que las personas implicadas estén reunidas alrededor de una mesa, en la misma sesión, y otras modalidades donde se realiza el proceso sin que se reúnan, en una misma sesión, los participantes.

Se propone que se tenga como objetivo el llegar a acuerdos, además de que se pretende se desarrolle una cultura de resolución de conflictos.

Promover los valores de la mediación y la gestión cooperativa de los conflictos como expresión de una cultura universitaria pacífica y tolerante.

Coordinar y gestionar las actuaciones de sensibilización y prevención, sobre todo, en ámbitos de especial incidencia de conflictos a través de cursos sobre habilidades y técnicas en la gestión cooperativa de conflictos, tanto a miembros

del Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador y alumnado.

Organizar y supervisar a los mediadores universitarios promoviendo los medios para su adecuada formación.

Coordinar y gestionar, cuando sea posible, las actuaciones encaminadas a evitar y prevenir la aplicación de medidas coercitivas o disciplinarias a miembros de la comunidad universitaria.

Coordinar y acordar protocolos de derivación y/o acción conjunta con el Servicio de la Inspección Universitaria, con la Comunidad Universitaria y con otros servicios y órganos colegiados y personales; así como, establecer cuando diera lugar, líneas conjuntas de actuación específicas.

Realizar la evaluación de la satisfacción de los usuarios después de acabado el servicio de Mediación que se oferta en la Facultad de Derecho de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Proporcionar indicadores de calidad de los servicios prestados por parte del Centro de Mediación de la Facultad de Derecho de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Convertir las situaciones conflictivas que se viven diariamente en la comunidad Universitaria en oportunidades de aprendizaje.

Fuentes de información

- 1.- Adazco, Adam. *Clima social escolar y violencia entre alumnos. Violencias y conflictos en las escuelas*. Argentina, ed. Paidós. 2008.
- 2.- Bardales Lazcano, Erika. *Medios Alternos de Solución de Conflictos y Justicia Restaurativa*. Flores editor y Distribuidor. 2001. México
- 3.- Baruch Bush Robert a y Folger Joseph. *La promesa de mediación, argentina*. Granica. 1996.
- 4.- Boque M. *Guía de mediación escolar. Tiempo de mediación*. Calcaterra Rubén A. *Mediación estratégica*. España. Gedisa. 2002
- 5.- Blakerd Kirk. *Restaurando Paz, Usando lecciones de prisión para enmendar relaciones rotas*, libros puentes de la vida, Estados Unidos de América, 2010.
- 6.- Britto Ruiz, Diana. *Justicia Restaurativa*. Editorial de la Universidad Técnica y Particular Loja. Ecuador. 2010.
- 7.- *Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos*. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Autónoma de Barcelona. España.
- 8.- Contreras Melar, J. Rogelio. *Métodos alternos de solución de controversias y salidas alternas al proceso penal acusatorio*. Ed., 2ª, Monterrey Nuevo León. 2015.
- 9.- Costello Bob. *Círculos Restaurativos en los Centros Escolares*. Fortaleciendo la Comunidad y Mejorando el Aprendizaje. International Institute for Restorative Practices. Edición 1ª, Perú, 2011
- 10.- Caviano Roque N. *Negociación y mediación. Instrumentos apropiados para la abogacía*. Moderna, Argentina. 1997.
- 11.- Costello Bob. *Círculos Restaurativos en los Centros Escolares*. Fortaleciendo la Comunidad y Mejorando el Aprendizaje. International Institute for Restorative Practices. Edición 1, Perú, 2011
- 12.- Cerini, Silvana María. *Manual de Negociación*, editorial. Educa Caba. 2008
- 13.- Cragh, P. *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona. Grao.

- 14.- Diez, Francisco, Tapia Gachi, *Herramientas para Trabajar en Mediación*. Editorial Paídos. México.2006
- 15.- Escudero Arzate María Cristina. *Mecanismos alternativos de solución de conflictos. Conciliación, Arbitramiento y amigable composición*. 15 ed. Colombia. 2010.
- 16.- Farré Salvá Sergi. *Gestión de conflictos. Un enfoque socio afectivo*. 4ª ed., España, Ariel 2010.
- 17.- Folber y Taylor. *Mediación. Resolución de Conflictos sin Litigo*. Limusa Editores.1996.
- 18.- Flores Ramos Estela. *La resolución de conflictos en el aula: una propuesta para la convivencia en educación infantil*. 2 ed., México, trillas, 2006.
- 19.-Gozani Osvaldo A. *Formas alternativas para la resolución de conflictos*. Argentina, ed. Depalma. 1995.
- 20.- Haynes John A. *Fundamentos de mediación familia*. España, Gaia.2000.
- 21.- Martínez Rodríguez Laura. *Cuadernillo sobre género y derechos humanos de las mujeres para Operadores de la justicia en la república mexicana, asociación para el desarrollo integral de Personas violadas*. México. Secretaría de seguridad pública, gobierno federal.2011.
- 21.-Highton de Nolasco, Elena. *Mediación para Resolver Conflicitos*.2ª Ed., Buenos Aires Argentina. 2004.
- 22.- Schilling, Fuenzalida, Mario Tomas. *Métodos alternativos de resolución de conflictos. Chile, ed. Jurídica*. 1999.
- 23.- Ovejero Bernal, Anastasio. *Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente*. Madrid, ed. Mc graw hill.2004.
- 24.- Peña González Oscar. *Conciliación extrajudicial: teoría y práctica, Perú, asociación peruana de Ciencias jurídicas y conciliación*. 2004
- 25.- Pukui, Mary Kawena and Elbert, Samuel H.,*Hoponopono*. University of Hawaii. (1986).

26.- Pintado Cortina, Ana. *Tarahumara*, 1ª Ed., México. Comisión para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas. 2004.

27.- *Programa General de capacitación de mediadores*. USAID/ MEXICO JUSTICE AND SECURITY PROGRAM. 2013.

28.- Suárez Marines. *Mediación. Conducción de disputas comunicación y técnica*. Escuela Circular Narrativa. Paidós.1996 .pág. 2

29.- Smull Elizabeth. *El poder de la Familia. Involucrando familias y colaborando con ellas*. International Institute For Restorative Practices.2013. Perú.

30.- Redorta, Josep, *Gestión de Conflictos*, México, Paidós, 2005.

b).- Legislación.

1.-Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917.

2.-Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Baja California. Editorial Jurídico Noble Impresor, Puebla 2013

3.- Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

4.- Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Puebla.

5.- Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social del Estado de México.

6.- Ley Nacional de Mecanismo de Solución de Controversias.

7.- Ley de Justicia Alternativa en la Procuración de Justicia para el Distrito Federal.

8.-Ley de Medios alternos del Estado de Michoacán

9.- Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León.

10.-Código Nacional de Procedimientos Penales.

11.- Reglamento Universitario de la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios.

c).- Fuentes de páginas web

1.- Britto Ruiz, Diana. Justicia Restaurativa, dos visones: Mecanismos contra Procesos. México, 2011. <http://www.justiciarestaurativa.org/news/justiciarestaurativa-Dos-visiones-mecanismos-vs.-procesos>.

2.- Bush, Robert A. B. y Folger, Joseph A., La promesa de mediación, Argentina, Granica, 1996. Confraternidad Carcelaria Internacional. Centro para la Justicia y la Reconciliación.laJusticiarestaurativa?.<http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CFMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.pfi.org%2Fcjr%2Fjustice>.

3.-Consejo Económico y Social, Informe de la Reunión del Grupo de Expertos sobre Justicia Restaurativa. Apartado IV. <http://www.unodc.org/pdf/crime/commissions/11comm/5add1s.pdf>

4.- Declaración de Costa Rica: Sobre Justicia Restaurativa en América Latina, 2005. <http://www.justiciarestaurativa.org/news/crdeclaration/>- El Universal, Ocupa México octavo lugar mundial en número de pueblos indígenas, fecha: 08 de agosto de 2007. <http://www.eluniversal.com.mx/notas/441846.html>

5.- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática, Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas (ENCUP) 2008. [http://www.encup.gob.mx/work/models/Encup/Resource/33/1/images/Anexo_2_Resultados_ENCUP_2008_\(Frecuencias\).pdf](http://www.encup.gob.mx/work/models/Encup/Resource/33/1/images/Anexo_2_Resultados_ENCUP_2008_(Frecuencias).pdf)

6.- Organización de las Naciones Unidas, Reglas Mínimas de las Naciones Unidas sobre las Medidas no Privativas de la Libertad (Reglas de Tokio). <http://www.justiciarestaurativa.org/resources/intergov/noncustodial/-RES/56/261>.

7.-Planes de Acción para la aplicación de la Declaración de Viena sobre la Delincuencia y la justicia: frente a los retos del siglo XXI. Apartado XV. P. 61. <http://www.ilanud.or.cr/programas/medidasrelativas-a-la-justicia-restitutiva>

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA 1

Dirigida a estudiantes de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Objeto determinar el conocimiento de los alumnos acerca de los medios Alternos de Solución de Controversias.

Nombre: _____

Grado: _____

Fecha: _____

1.- ¿En qué medida conoce los servicios y los procedimientos propuestos por el mediador?

- a.- Conozco los procedimientos
- b.- He oído hablar de ellos pero no conozco los procedimientos
- c.- Nunca he oído de ellos
- d.- Conoce a personas que hayan acudido a los servicios de mediación

2.- ¿Por qué medio fue informado o conoce de los procedimientos de mediación

- a.- Información transmitida por compañeros de la Facultad.
- b.- Información por internet
- c.- Información oral proporcionada por un mediador
- d.- Folletos

3.- ¿Conoce la tarea de los mediadores? ¿Cómo se ha enterado?

4.- ¿Piensas que la mediación puede ser útil si tienes un conflicto?

5.- ¿Crees que la mediación es necesaria? ¿Por qué?

6.- ¿Te gustaría formarte como Mediador? ¿Por qué?

ANEXO 2

Fórmula

“Yo me siento _____ cuando tú _____ porque
_____.”

(sentimiento) (conducta específica) (cómo le afecta a usted)

Elaboración Propia

ANEXO 3

Fórmula

“Cuando tú _____, es un problema porque_____.”
(Conducta específica) (como le afecta a Usted)

Elaboración propia.

ANEXO 4

HOJA DE ANALISIS DEL CONFLICTO	SANDRA “x”	GUILLE “y”
Definición de Problema		
Percepción (¿Qué piensa cada una de la otra y de la situación?)		
Posición (¿Qué pide / que exige cada una?)		
Interés (¿Qué busca / necesita cada una?)		

Elaboración propia.