



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE DERECHO**

**SEMINARIO DE DERECHO PROCESAL**

**“ LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS PRIVADOS EN MÉXICO”**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**

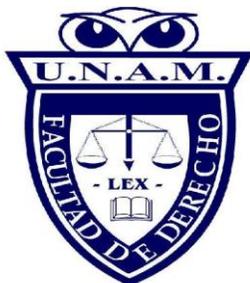
**LICENCIADO EN DERECHO**

**PRESENTA**

**RIVERO AGUIRRE LUISA DANIELA**

**DIRECTOR DE TESIS**

**MTRO. REYNALDO URTIAGA ESCOBAR**



**2013**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# **LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS PRIVADOS** **EN MÉXICO**

<b>OBJETIVO.....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>

## **CAPITULO 1**

### **1.1 ANTECEDENTES DE MEDIACION**

#### **1.1.2 EL CONFLICTO Y SUS CARACTERÍSTICAS**

#### **1.1.3 CONCEPTO DE CONFLICTO**

### **1.2 LA PSICOLOGÍA EN LA MEDIACIÓN**

### **1.3 EL ENTORNO SOCIAL APLICADO A LA MEDIACIÓN**

### **1.4 LA ECONOMÍA Y SUS COSTOS**

## **CAPITULO 2**

### **2.1 CONCEPTOS Y DEFINICIONES** **MEDIACIÓN**

### **2.2 CARACTERISTICAS PRINCIPALES**

### **2.3 MODELOS DE LA MEDIACION**

### **2.4 LOS PROS Y CONTRAS**

#### **2.4.1 VENTAJAS**

#### **2.4.2 DESVENTAJAS**

## **2.5 CLASIFICACIÓN DE LA MEDIACIÓN**

2.5.1 MEDIACIÓN FAMILIAR

2.5.2 MEDIACIÓN ESCOLAR

2.5.3 MEDIACIÓN MEDICA

2.5.4 MEDIACIÓN AMBIENTAL

2.5.5 MEDIACIÓN MERCANTIL

2.5.6 MEDIACIÓN PENAL

2.5.7 MEDIACIÓN CIVIL

## **2.6 CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA**

2.6.1. ESTADÍSTICAS

2.6.2 CUADRO COMPARATIVO DE ESTADÍSTICAS CON EL TSJN

## **2.7 LA MEDIACIÓN FRENTE A LA REPÚBLICA MEXICANA**

### **CAPITULO 3**

#### **3.1 EL MEDIADOR PRIVADO EN MÈXICO**

3.1.1 HABILIDADES DEL MEDIADOR

3.1.2 COMPETENCIAS DEL MEDIADOR

3.1.3 TIPOS DE MEDIADOR

3.1.4 ROL DE LOS ABOGADOS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

#### **3.2 EL MEDIADOR PRIVADO DESDE UN ENFOQUE INTERNACIONAL**

### **CAPITULO 4**

#### **4.1 ANALISIS INTERNACIONAL DE LA MEDIACIÓN**

A) PAÍSES ANLGOSAJONES

B) PAÍSES ROMANOS

C) PAÍSES AFRICANOS

D) PAÍSES ORIENTALES

- **ANEXOS Y CASOS**
- **CONCLUSIONES**
- **PROPUESTAS**
- **BIBLIOGRAFÍA**

#### **A DIOS**

Por permitirme ser su creación viviente,  
Caminar a mi lado, incluso muchas veces haberme cargado,  
por ser mi mejor amigo y nunca abandonarme

#### **A MIS ANGELES EN EL CIELO**

Porque cuando mas cansado se me hacia el camino, me ayudaban  
a levantarme y continuar

#### **A MI MADRE**

Por tratarme como un ser  
independiente y darme las alas para volar.  
Por ser esa heroína que nunca ha salido en la tele,  
Ese médico que nunca ha trabajado en un hospital,  
Ese abogado que ha sido siempre mi defensor.  
Por enfrentarte al mundo sola, pero sin miedo,  
por el amor que albergas hacia tu hija, sólo por eso eres y serás un ejemplo de vida.

#### **A MI MADRINA**

Aunque no nos una un vínculo sanguíneo, lo que a nosotras nos une es  
el profundo amor que te tengo  
y que siempre te tendré.  
Pues el recuerdo de la alegría de mi niñez tiene tu rostro.

#### **A MI FAMILIA**

Gracias por su gran apoyo siempre y por ser mis muéganos  
Nunca dejarme a la deriva y ser impulsores de mi proyecto  
Profesional

#### **A ELSA, MARCELA, MARYSOL Y KARLA**

Tengo que agradecerles haberme demostrado que el verdadero amigo es  
Alguien que te conoce tal como eres  
Comprende dónde has estado  
Te acompaña en tus logros y tus fracasos,  
Duplica tus alegrías, simplifica tu dolor y jamás te juzga por tus errores.

#### **A MI MAESTRO REYNALDO URTIAGA ESCOBAR**

Por enseñarme el verdadero trabajo de investigación  
Ser mi cómplice en aportación de ideas  
Mi amigo para alentarme a ir paso a paso  
Y mostrarme lo más maravilloso al final del camino que es el CONOCIMIENTO

#### **A ISRAEL**

Porque independientemente de la relación que existe me enseñaste que en la vida  
todo esfuerzo tiene su recompensa y motivarme a continuar fue de suma importancia,  
hoy por hoy te admiro y agradezco que hayas llegado a mi vida.

# **OBJETIVO**

Con el presente trabajo se busca dar a conocer un procedimiento distinto como método de solución en una controversia donde ambas partes sean beneficiadas tal y como lo es la mediación, buscando su propio criterio y con ello no ser confundida con el arbitraje dándole relevancia a los criterios y puntos de vista de los mediadores privados y comunes en problemas jurídicos, psicológicos, económicos o sociales de personas físicas o morales.

# INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realizó conforme a la investigación de campo la cual se pretende dar a conocer como medio de solución con una gran trayectoria como lo es la mediación, buscando con ello darle un peso y credibilidad al criterio del mediador antes una sentencia.

Siendo esta información extraída de lo que actualmente se ha estado ejecutando a dentro del marco jurídico, psicológico, económico o social.

Así mismo se dando a conocer las causas y soluciones de los problemas a los que nos enfrentamos día a día y de su naturaleza del por que fue creada y bajo que parámetro se encuentra y la relevancia que les toman los propios estudiosos del Derecho.

# CAPÍTULO 1

## 1.1 ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN

En el centro de las preocupaciones del hombre siempre ha estado la justicia y su anhelo de vivir en ella. Sobre la justicia se ha buscado miles de definiciones entre las que figura la de Ulpiano que determina a la justicia como la virtud que inclina a dar a cada uno lo que pertenece, la voluntad de darle a cada quien lo suyo. Sin embargo se puede encerrar una interrogante fundamental como ¿Qué es lo suyo? ¿Que es lo que le pertenece a cada quien?

Por lo que a esta interrogante de dar lo suyo a cada quien aplica en el nacimiento de cada una de las instituciones de los tribunales y creación de la figura del juez a quienes se doto con el poder de impartir justicia. Sin embargo con el transcurso del tiempo el desarrollo de la sociedad y progreso de la civilización occidental nos percatamos que la impartición de justicia no solo era perfectible, por lo que se va en busca de alternativas en donde surge la idea de concebir otras formas para dirimir conflictos que nos dejen saber que sin necesidad de acudir a los tribunales cabe la resolución de conflictos.

Sin antes hacer hincapié a que la mediación se vera como el método sistemático y funcional para la resolución no jurisdiccional de controversias legales tal y como se ha desarrollado en otros países del mundo como lo es Estados Unidos quien fue el primer promotor de la mediación desde los años setentas cuando la industria de la construcción promovió su utilización en la resolución de controversias ya que la industria de la construcción involucra relaciones legales que son complejas y con factores de realidad en virtud de la naturaleza por lo que en Estados Unidos de América se tienen contratos donde se incluyen clausulas de mediación.

## QUE ES Y COMO FUNCIONA LA MEDIACIÓN

La mediación es un proceso que involucra un conjunto de etapas sucesivas y de operaciones de las personas intervinientes, cuyo fin es la obtención de resultados determinados.

A diferencia de los procesos judiciales, el proceso de mediación carece de formalidad y de rigidez. Por tanto es un procedimiento **autocompositivo** que consiste fundamentalmente en un tercero llamado Mediador quien debe contar con una experiencia debidamente acreditada en la negociación o conciliación de controversias con la finalidad de establecer comunicación y acercamiento necesario sin tener capacidad decisoria, solo capacidad de influencia limitada para que a fin de que las partes lleguen a un arreglo que se ajuste a sus necesidades plasmado en un **convenio de transacción**.

A pesar de carecer de una formalidad es una herramienta muy útil en la administración y resolución de conflictos proporcionando una alternativa efectiva al litigio para las partes involucradas en la controversia donde los participantes deberán acatar los más altos estándares de capacitación y conducta para asegurar la confianza en el proceso.

Los autores sostienen que lo estudiado se puede aproximar a un nivel micro (psicológico), un nivel macro (sociológico) y el análisis económico poniendo particular énfasis en la toma de decisiones ya que los conflictos pueden ser agrupados en distintas conclusiones tales como:

- a) Los conflictos se originan en una variedad de fuentes
- b) Los conflictos siguen un curso predecible
- c) Los conflictos se manifiestan de muchas maneras y todas tienen consecuencias positivas y negativas
- d) El conflicto y la conducta de manejo de los conflictos es adaptativa

---

<sup>1</sup> Farre I. Salva Sergi. *Gestión de Conflictos – Taller de Mediación en un enfoque socio afectivo*. 2004

- e) El conflicto se puede manejar mejor respecto a sus consecuencias que a sus causas
- f) La conducta colaborativa es fuertemente deseable como forma de manejar y resolver un conflicto
- g) La dinámica del conflicto puede y debe ser analizada aparte de la dinámica de su resolución.
- h) Los procesos interpersonales y de grupos pequeños deben ser examinados aparte de las variables ambientales y sociales
- i) Se pueden generalizar rápidamente lecciones aprendidas de la dinámica de los modelos de conflicto para aplicarlos a distintos tópicos y contextos.

Que si bien deben ser analizados en los puntos micro, macro y económico.

### **1.1.2 EL CONFLICTO Y SUS CARACTERÍSTICAS**

En la actualidad el conflicto se considera algo negativo ya que la Real Academia Española lo define como un enfrentamiento, problema, cuestión o materia de discusión. En términos psicológicos el conflicto se define como la coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.

Sin embargo el conflicto es inevitable en las relaciones sociales y puede adoptar un curso constructivo o destructivo derivado de tres tipos de conflicto:

- 1, Aquellos que son causados por la relación entre los participantes que tienen su origen en las emociones y en las falsas percepciones que un sujeto tiene acerca de otro. Se suscitan por motivos sentimentales.
2. Derivan de la escasa información con que cuentan los individuos y la falta de comunicación entre estos.
3. Se causan por el conflicto de intereses de los participantes es decir cuando tienen necesidades incompatibles como el dinero o el tiempo o la forma de como

relacionarse, estos son conflictos objetivos ya que no son sentimentales, ni por falta de comunicación.

¿Cómo enfrentar el conflicto?

Se da por medio de cinco maneras una vez analizadas las estrategias y la fuente de poder del sujeto:

A) Competidor: Es la persona que enfrenta un conflicto con esta perspectiva clavando su fuente de poder en la posición personal es decir en los intereses.

Este tipo de actitud tiene como ventajas la rapidez y la firmeza en la decisión que se tome para solucionar el conflicto con una tendencia a proteger a los inocentes y la desventaja es que provoca destrucción en la relación propiciando una pérdida de cooperación debido a que causa enojo, depresión y autoestima disminuida. Y las estrategias que siguen los sujetos disuaden a la contraparte, son firmes, delimitan e imponen consecuencias y controlan la situación siendo inaccesibles.

B) Comprometedor: La razón y la moderación son las fuentes de poder para las personas con este estilo de enfrentar el conflicto y el objetivo es que ambas partes salgan beneficiadas promoviéndose con un ambiente de calma y razonabilidad.

En cuanto a sus desventajas son soluciones mediocres, alta probabilidad de lograr acuerdos sin cumplir con los principios de mediación con estrategias de dividir las diferencias, regateo y moderación.

C) Transigente: Prefieren llegar a una solución en la cual existan ganancias y pérdidas recíprocas y su fuente de poder se encuentra en la confianza, las habilidades, las buenas intenciones y la creatividad con ventajas como confianza y reciprocidad en las relaciones, alto nivel de cooperación, creatividad y crecimiento.

---

<sup>2</sup> Mayer Bernard. *Más allá de la neutralidad como superar la crisis de la resolución de conflictos*. 2008

Con desventajas como agobio, pérdida de tiempo, abandono de tareas más importantes y parálisis provocada por el análisis que adjuntas a las estrategias los individuos mantienen el propio punto de vista.

D) Elusivo/Evasivo:: Estos sujetos prefieren no hacer una montaña de un granito de arena es decir prefieren esquivar el conflicto para no asumir la situación siendo perdedores ambas partes

Los beneficios de estas partes son libertad de no estar enredado en temas triviales o relaciones insignificantes estabilidad preservación de status quo y habilidad de influir en otros sin necesidad de prometer.

Las estrategias que utilizan son apartarse, retirarse, postergarse retrasar, desviar la atención, suprimir emociones personales e inaccesible.

E) Complaciente: Su fuente de poder es por medio de la complacencia para con sus adversarios con beneficios como ser apreciados por los demás, pueden estar sin molestia ni ajetreos y autodisciplina de ego.

Con desventajas tales como resentimiento, frustración, imposibilidad de crecimiento de talento personal, fuerte dependencia hacia otro.

Diferente a lo que son sus estrategias ya que son personas capaces de consentir, apoyar, reconocer faltas y errores, convencerse de que su problema no es importante y apaciguar los conflictos.

## **1.2 LA PSICOLOGIA EN LA MEDIACIÓN**

### LA PSICOLOGÍA DEL MEDIADOR

El mediador comprende un amplio abanico de funciones adoptando líneas de conducta que van desde la escucha pasiva hasta una intervención activa con una suficiente imaginación como para ponerse en el lugar de cada parte y así poder formar una opinión no comprometida con ninguno. Necesitando con ello imparcialidad para ganarse la confianza de las partes que es indispensable para la

eficacia de la acción con factores principales como lo es la neutralidad e intelectualidad respecto a la eficacia del mediador. Y utilizando la psicología social para una mejor comprensión se puede determinar que se busca encontrar respuestas en planteamientos tales como:

¿Cuáles son las condicionantes de los procesos de resolución de conflictos para que sean constructivos o destructivos?

¿Qué circunstancias, estrategias o tácticas conducen a una parte a actuar mejor que otra en una situación de conflicto?

¿Si las partes son capaces de alcanzar un acuerdo que es lo que determina la naturaleza del mismo?

¿Cómo una tercera persona llamada mediador puede prevenir que un proceso se vuelva destructivo y en todo caso como reconducirlo a contractivo?

¿Cómo comprender que la etnicidad, religión o identidad se convierten tan fácilmente en conflictos cronificados o intratables?

### EL MARCO DE LA NEGOCIACIÓN

Se pueden determinar por negociaciones bilaterales o multilaterales, públicas o secretas, con mediador o sin el así como negociaciones formales e informales. Donde la presión del tiempo en cada una de las directrices de los tipos de negociación entran en el marco del stress y tensión de la historia de relación entre las partes implicadas y la mayor o menor existencia social entre ellas aplicando en mesa de discusión las estrategias como lo son:

- a) Estrategia de poner de manera cooperativa cualquiera que sea el comportamiento del adversario.
- b) Estrategia no punitiva donde el sujeto se defiende de los ataques o amenazas pero no ataca ni amenaza al adversario.

- c) Estrategia disuasoria: es la cual el sujeto reacciona con amenazas ante cualquier acción no cooperativa del adversario y contraataca cuando se ve atacado pero responde cooperativamente.
- d) Dos estrategias de arrepentimiento donde el sujeto juega a amenazante y agresiva durante los quince primeros ensayos y luego adopta la estrategia de poner la otra mejilla o bien la estrategia no punitiva
- e) Una situación de control sin adversario ni inducción.

### LA MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS

La concepción psicológica

Dentro de la parte psicológica la mediación debe ser desarrollada con suma delicadeza bajo los aspectos de

- a) Eliminación de barreras físicas evitando lugares bulliciosos debido a que pueden existir interrupciones constantes
- b) No desconectarse de su interlocutor ya que la mente en ocasiones se conversación
- c) Mantener el contacto visual resulta un gran método para evitar las distracciones ya que la percepción es de que esta siendo escuchado y con ello si el individuo tiene algún reflejo de agresividad, disminuya y se puede sacar mas provecho.
- d) Evitar señalar a alguno de los participantes ya que los prejuicios e ideas perturban gravemente una buena escucha evitando en lo posible caer en la tentación precipitada de sacar conclusiones antes del contacto.
- e) Observación del lenguaje corporal en cada uno de los participantes.

- f) Prescindir del egocentrismo debido a que sería foco de dispersión para atención en cuanto a la solución del problema
- g) Juzgar el contenido del mensaje y no quien lo emite ya que esto se basa en cuanto a su forma de vestir, corrientes filosóficas, religión que profesa, etc.

Esto se determina ya que en el aspecto psicológico muchas personas se enfrentan a dificultades acerca de cómo expresar las emociones por tanto es difícil aconsejar a las partes a que lo puedan desenvolver por tanto se recurre a la escritura para que plasmen sus preocupaciones y ansiedades derivadas del conflicto que deberán intercambiarlas y discutir sus reacciones.

Sin embargo las emociones negativas reiteradamente almacenadas producen consecuencias como peleas, riñas discusión, distanciamiento de alguna de las partes, etc; que a su vez se pretenden expresar y bloquear para que en el futuro próximo su intercambio de las partes ayuden a disminuir las fuentes de ruido como la ansiedad, pueden contribuir a cambios adaptativos al conocer los estados emocionales y su origen del otro, así como motivar al otro a cambiar.

Ya que el estudio del fenómeno emocional en el ámbito del conflicto por lo regular las personas que acuden a un proceso de mediación se suelen sentir ofendidas, frustradas, desconfiados, resentidos o traicionados el mediador debe de controlar y minimizar el efecto de las emociones negativas o positivas para que fluya el diálogo y con ello puedan acordar de manera pronta. Algo que para la psicología en la mediación es difícil de sostener y aplicar sin embargo para la psicología el conflicto intrapsíquico identifica al conflicto como “ el estado de un organismo sometido a unas fuerzas contradictorias con independencia de que emanen de la situación o provengan del propio organismo el cual va a generar intereses que ciertamente son los beneficios que deseamos obtener a través del conflicto tanto

en necesidades materiales básicas como otras de índole no material como lo es la libertad, posibilidad de expresarse, seguridad, etc.; lo cual en ocasiones suele ser complicado debido a los valores y principios ya que abarca una amplia gama de elementos culturales e ideológicos que justifican y sirven para argumentar comportamientos que suelen separar a las partes creando tensiones que se define como la energía invertida de un individuo hacia otro.

Siendo el conflicto la base de la dinámica de enfermedad o perturbación mental debido a que es universal e inherente a la vida psíquica ya que el conflicto ha sido objeto de diversos tipos de estudio por parte de muchas escuelas y teorías psicológicas en el nivel de procesos de solución.

Proponiendo con ello analizar el conflicto que opone a varios individuos, grupos u organizaciones, ya sea personal, social o internacional, donde los protagonistas manifiestan comportamientos agresivos, violentos o no.

La psicología ha tratado de explicar la aparición de estas conductas por medio de teorías tales como:

### LAS NORMAS Y REGLAS TÁCITAS DE LA NEGOCIACIÓN

Estas reglas no están expresamente enunciadas ni se les reconoce o respeta universalmente y se pueden considerar como costumbres tacitas que se tratan de respetar sin que ellas se impidan de lo cual pueden favorecer la conclusión de un acuerdo, por tanto tienen interés operativo. y no son universales siendo totalmente aplicables para comunistas y occidentales por tanto enunciare las mas importantes:

- Negociar de buena fe

Es la mas general de todas en su resonancia moral pero también es difícil de definir ya que es evitar unas posiciones que se sabe que son inaceptables para el adversario por tanto el concepto es ambiguo y puede decirse que no hay buena fe

cuando una de las partes llega a la mesa de discusiones con un objetivo distinto al de llegar a un acuerdo ya que el acusar al adversario de no negociar de buena fe es un cargo grave que ningún negociador aceptara.

- Hacer honor a los acuerdos parciales

Estipula que cuando la negociación se refiere a artículos o cláusulas sucesivas e independientes entre si un acuerdo por la discusión del punto siguiente. Pese a todo no es respetada siempre esta norma por que a veces se puede obtener una concesión de gran peso a costa de modificar un acuerdo ya incluido en una función instrumental evidente.

- Dar muestra de flexibilidad

Es una norma indispensable para el éxito de cualquier negociación y tiene mucho que ver con la buena fe ya que la inflexibilidad sistemática se considera como un error es decir la flexibilidad puede ser adoptada por diversas formas como expresar la intención de tomar en consideración las proposiciones del adversario o incluso las modificar la propia posición en respuesta a las exigencias del adversario.

- La reciprocidad de las concesiones

Esta es una consecuencia de las normas de buena fe y de flexibilidad.

- Evitar la hostilidad y agresividades personales

Son convenciones de educación y urbanidad tales como las relaciones interpersonales.

- El proceso que se desarrolla en la negociación

Al describir los mecanismos se hace referencia a la clasificación de las fuentes de poder siendo el poder de coerción, de recompensa, de competencia, referencia y legitimo.

Las cuales sirven para abordar los distintos puntos de la negociación y refiriéndonos al PODER DE COERCION podemos decir que es el poder mas utilizado en los casos de conflictos sociales o internacionales en coerción siendo la prolongación del conflicto entre las partes o las discusiones en el caso de que sea conflicto abierto tal como lo es la AMENAZA que es una forma de presión usada con frecuencia en las negociaciones tratando de disuadir al adversario de persistir en su comportamiento anunciando sanciones, daños y perdidas que se infligirán sino se someten a las exigencias que se le formulen siendo para los negociadores la manera mas factible de romper la negociación haciendo un costo reducido para quien la formula.

#### LOS COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS

Manifestarse agresivo hacia los adversarios incluso demostrando hostilidad ante un negociador son propios de excesos verbales dirigidos de manera impersonal contra el adversario o sus aliados.

Las negociaciones internacionales son escenario de demostraciones de hostilidad y agresividad dirigidas contra el adversario como grupo desde el punto de expresión real acerca de los trastornos que pasan como sentimientos indisociables hasta el punto de trastornar temporalmente el desarrollo de la negociación

#### EL PROCESO DE PERSUACIÓN

Aquí aparecen todas las técnicas de persuasión y argumentación donde cada uno tratara de demostrar al otro que le asisten las razones ya que los argumentos tienen por objeto expresar la determinación ya que cada parte demostrara siendo técnicos o económicos por ejemplo la discusión de clausulas ya que cabe la posibilidad de que se puedan aportar otros argumentos técnicos que demuestren una racionalización mas profunda por medio de los criterios objetivos.

## LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Se basan en los intereses paralelos o en las diferencias de estatus o de poder y en el caso de que las negociaciones se prolonguen aprendiendo a conocer las reacciones de los adversarios utilizando PSICOLOGÍA DEL NEGOCIADOR donde el negociador debe poseer, así como poseer una gran maleabilidad unida a una determinación definida como astucia con cierta insensibilidad y sangre fría para poder permitir la hostilidad y agresividad de sus adversarios como hacer malabarismos con la suerte de mucha gente.

Por tanto hemos visto como la psicología social ha ido estudiando el campo del conflicto ya que poco se sabe del el ya que la visión negativa del conflicto como mayormente se utiliza en nuestra cultura parece tener en el olvido científico, pues se ha visto que es preferible estudiar el manejo del conflicto que su propia naturaleza pues el tratamiento del conflicto radica en las ciencias sociales en la llamada ciencia positiva afirmando que el conflicto forma parte de las condiciones de posibilidad de los funcionamientos calificados de no conflictivos y que en consecuencia no puede ser analizado plenamente en el marco de los principios del paradigma científico ya que el conflicto se ha aprendido desde un pensamiento demasiado lineal

Dentro del marco del estudio psicológico se localiza una tabla de componentes que ayudan a que fluya la conversación y se pueda aplicar en las partes:

<b>COMPONENTES</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>Toma de primer contacto psicológico y/o social</b>	Hacer que las partes se sientan escuchadas, valorar la intensidad de síntomas emocionales y solución de problemas ofreciendo protección, seguridad y esperanza
<b>Analizar y examinar las dimensiones de la emergencia</b>	Necesidades inmediatas a las partes tales como medicas, psicológicas y materiales
<b>Examinar las posibles soluciones</b>	Ayudar a identificar una o mas soluciones posibles o intentadas ante las necesidades mas inmediatas o posteriores
<b>Ayudar y facilitar la practica de acciones concretas y necesarias</b>	Implementar soluciones inmediatas como escucha activa, ventilación emocional, solución de problemas ,toma de decisiones, establecimiento de metas a corto plazo y proporción de alivio inmediato a síntomas estresantes en las platicas
<b>Seguimiento</b>	Evaluación de ayuda psicológica por apoyos recibidos a profesionales, familiares, etc. Así como comprobar el enlace con recursos orientado, médicos, servicios sociales, sanitarios y de relaciones familiares, con una

identificación de información segura  
previniendo reacciones diferidas por el  
estrés de las partes.

## 1.3 EL ENTORNO SOCIAL APLICADO A LA MEDIACIÓN

### CONCEPCIÓN SOCIOLÓGICA

Se traza la mediación a través de diversas tradiciones culturales y espirituales del mundo, la iglesia católica, los tribunales rabínicos, las corrientes ideológicas, etc.

Que dentro de la misma sociología Karl Marx decía que el conflicto es el medio del proceso social de la sociedad capitalista.

El conflicto social no puede exponerse con ayuda del concepto psicológico ya que la hostilidad y agresividad no están siempre presentes en el conflicto social y no puede reducirse a sus aspectos afectivos o impulsivos.

Ya que el conflicto establece o mantiene un equilibrio del poder siendo la única posibilidad que tienen los adversarios de probar sus fuerzas relativas.

### Definición de la noción de Conflicto

Designa una situación compleja que se define por una determinada estructura de las relaciones sociales ya que puede enfrentar a individuos (interpersonal), grupos (intergrupales), organizaciones sociales (social) o naciones (internacional) en la cual unas entidades sociales apuntan a metas opuestas o tienen intereses divergentes.

Donde el poder es el centro del conflicto social y el costo hablando en el plano económico debe alcanzar las metas fijadas

Realmente existen diferencias entre la conciliación y mediación?

El termino conciliación comenzó a ser usado en países con tradición civilista como Francia, debido a que México también es un país con derecho civil en los primeros códigos algo que posteriormente en el derecho anglosajón se desarrollo una figura casi idéntica denominada Mediación sin embargo en ambas nos e toman decisiones por los participantes sino, se trata de un acuerdo de voluntades como el de cualquier contrato o convenio

El objetivo de la mediación para dos o mas partes en conflicto es llegar a un acuerdo por medio de la conversación e intercambio de opiniones entre sus representantes y de ello deriva que la negociación sea o no aguda o violenta, El objetivo de la mediación es llegar a un acuerdo en un mínimo de intereses comunes, sin embrago, destacar que a veces el objetivo temporal puede no ser mas que mantener un contacto pacifico con el adversario o la contraparte, sin que haya una búsqueda de un acuerdo, contacto que permitirá entablar la verdadera negociación cuando se juzgue que las condiciones son las mejores o que la negociación será inevitable.

## 1.4 LA ECONOMÍA Y SUS COSTOS LA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN

La solución de los conflictos por la mediación es un hecho social importante en Norteamérica en el terreno de los conflictos donde en el dado caso de que la negociación directa fracasara una de las partes o en su caso ambas pueden pedir intervención de un conciliador.

En Francia no existe un cuerpo de funcionarios especializados en la mediación ya que la conciliación se efectúa por medio de una comisión presidida por un representante de la administración y formada por un asesor del tribunal administrativo muy distinto a Norteamérica.

En la mediación es todavía mas rara debido a que el mediador es un personaje del mundo industrial o un alto funcionario ajeno al conflicto y a menudo sin cualificación especial en lo que concierne a una negociación.

Pues se determina que el mediador facilita la comunicación por que las proposiciones y concesiones que transmiten no tienen nada oficial siendo meramente tentativas interpretando ciertas señales como eventuales concesiones conservando toda la libertad de volver a cuestionar todo en el marco de un carácter menos formal y menos incitante a las recomendaciones. <sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Dernburg Thomas Frederick. *Macroeconomía: E la mediación, análisis y control de la actividad económica agregada*.1976.

Pegenaute Luis. *La traducción del futuro: Mediación lingüística y cultural en el siglo XXI*.2008

Martín Serrano Manuel. *La Mediación Social*.1977

## **CAPÍTULO 2**

### **2.1 DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN**

Es la intervención de una tercera parte neutral, en el desarrollo de una negociación.

Mediación define una función menos activa por parte del tercero juntando a las partes en unas circunstancias y un ambiente propicio para una discusión serena en busca de acuerdo.

Por tanto la mediación es un proceso no terapéutico, pues esta dirigido a un enfoque de consecución para una solución en un determinado conflicto que a diferencia del arbitraje que es un medio de solución donde si se pueden efectuar toma de decisiones por parte de un tercero llamado arbitro, la mediación se basa a la decisión que toman los interesados, pues el mediador se satisface con facilitar las relaciones y comunicación entre las partes.

Un mediador puede limitarse al papel de mero catalizador, algo que en el arbitraje se aplica dentro de un rango de autoridad y responsabilidad de tomar decisiones para resolver el conflicto y su decisión es vinculante para las partes.

El mediador no tiene ese poder de decisión ya que las partes son las que toman las decisiones debido a que puede engatusar, sugerir o recomendar a las partes y aun así se tiene el derecho de decir “no” siendo básicamente un consejero.

### **Mediación en México**

El termino mediación en México se equipara al termino Conciliación en donde se han limitado tradicionalmente a fungir como evaluadores neutrales que expresan una opinión respecto de los méritos y consistencia de las quejas y argumentos de las partes en una controversia y a recomendar posibles soluciones.

Basta un antecedente importante en México como lo es el Tratado de Libre Comercio de Norteamérica en su artículo 2022 que establece que los países signatarios deberán facilitar en la medida de lo posible el uso de arbitraje y uso de otros medios alternativos para la resolución de controversias para el arreglo y solución de disputas comerciales entre partes del área.

Ahora bien con el fin de establecer la viabilidad de adoptar en México modelos de mediación debido a la convivencia social contemporánea que se ha vuelto compleja debido a el crecimiento de <sup>4</sup>la población, la desigualdad económica, el avance tecnológico y al globalización, factores que han incrementado y creado nuevos conflictos en la sociedad mexicana provocando la insuficiencia de los servicios tradicionales de la administración.

En México la primera promulgación data en la primera ley de justicia alternativa en 1997 por el Estado de Quintana Roo donde se aplicaría la mediación y conciliación.

## **2.2 CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN**

### PUNTOS RELEVANTES DE LA MEDIACIÓN

1° Estratégico: el mediador organiza un plan general de trabajo, fijando metas y eligiendo tácticas concretas para lograr esas metas.

2° Estructurado: sólo en el sentido que sus etapas deben ser agotadas, o al menos suficientemente desarrolladas.

3° En él predomina la oralidad y no se dejan registros escritos, pero además, se basa en la potencialidad transformadora del diálogo, ya que por lo general, el conflicto no está en los hechos, sino en las historias que relata cada parte, que a la vez, dependen de la percepción que cada uno tiene del conflicto.

---

<sup>4</sup> Núñez Varo Jaidivi, *Manual Practico de la Mediación*, 2008  
Maya Franco Claudia María, *El Arte como Mediación de la Utopía*, 2006

4° Está dirigido por un tercero neutral, entendida la neutralidad como imparcialidad, o sea la actitud del mediador de no favorecer a ninguno de los actores, ya que carece de intereses en el resultado del conflicto, y entendida también como equidistancia. Este tercero en ningún caso atribuye derechos a los actores y no tiene poder de decisión, más que el suficiente para conducir el proceso.

### **Principios genéricos de la mediación**

La mediación sigue una serie de principios que pueden verse o no reflejados en la práctica concreta o legislación de algún país, pero que son universalmente difundidos:

**Voluntariedad:** La participación de los mediados en el procedimiento de la mediación debe ser por su propia decisión y no por obligación en la cual el mediador debe de reconocer que son los mediados quienes tienen la potestad de tomar las decisiones en los casos en que les permite la ley.

Existiendo la posibilidad de que alguna instancia judicial o autoridad pudiera requerir a los participantes para que asistan una mediación

**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.

**Flexibilidad:** El procedimiento de mediación se desarrolla sin formalidades procesales y se adapta a las necesidades de los participantes evitando sujetarse a formas o solemnidades rígidas definiendo de mutuo acuerdo el procedimiento a seguir.

**Imparcialidad:** El mediador actuara libre de favoritismos, prejuicios o rituales tratando a los mediados con absoluta objetividad sin hacer diferencia alguna donde el mediador debe abstenerse de participar en cualquier asunto en el que tenga un interés particular o parentesco con los participantes y de tener los

participantes duda de la imparcialidad del mediador podrán recusar a otro.

**Neutralidad:** El mediador debe de mantener una postura y mentalidad de no ceder a sus propias inclinaciones o preferencias durante todo el procedimiento de la mediación absteniéndose de emitir juicios y opiniones sobre los asuntos tratados y respetar las decisiones tratadas.

**Equidad:** El mediador debe procurar que el acuerdo al que lleguen los mediados sea comprendido por estos y que lo perciban justo y duradero generándose<sup>5</sup> condiciones de igualdad a fin de que los mediados logren acuerdos benéficos para ambos.

**Legalidad:** Solo pueden ser objeto de mediación los conflictos derivados de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de los mediados a los que lleguen a un acuerdo apegados a las leyes.

**Honestidad:** El mediador debe excusarse de participar en una mediación o dar por terminada la misma si a su juicio cree que tal acción seria en favor de los intereses de uno de los mediados.

## 2.3. MODELOS DE MEDIACIÓN

### 2.3.1 MODELO TRANSFORMATIVO DE BUSH Y FOLGER

Mientras que algunos mediadores parten del objetivo inicial de conseguir un acuerdo final firmado por las partes la meta original que persiguen los discípulos de le Escuela Transformativa es modificar la relación existente entre las partes considerando esto una consecuencia derivada del cambio producido en la relación de los participantes que para conseguir este objetivo proyectan reuniones conjuntas o individuales con cada una de las partes en las que el mediador intenta que ambos reconozcan su parte de responsabilidad en el desarrollo del conflicto y la que corresponde al otro.

---

<sup>5</sup> López Martín Ramón. *Las múltiples caras de la Mediación y llega para quedarse*.2007  
MonneMaria. *Los 10 principios de la cultura de la Mediación*.2006

La mediación transformadora tiene un fuerte componente medico o terapéutico ya que no se interpreta el éxito como la consecución de un acuerdo final con el que la situación de las partes mejore.

### **2.3.2 MODELO TRADICIONAL LINEAL DE FISHER Y URY**

Sin duda es el modelo mas popular tanto en problemas de mediación como negociación ya que las partes tienen la oportunidad de concretar una negociación colaborativa asesorados por una tercera persona para intentar resolver el conflicto que los lleve a solicitar esa intervención.

En el modelo se usa una comunicación lineal mediante preguntas abiertas tratando de impedir los interrogatorios cerrados que reducen la flexibilidad de las respuestas y según este modelo es necesario poner de manifiesto el conflicto e intentar que las partes enfrentadas no regresen al pasado, sino que centren su mirada hacia el futuro.

Se procura anular las emociones negativas dándole especial énfasis a los puntos de acuerdo y superar el caos para lograr una nueva situación basada en el orden.

Este es un modelo estructurado pero flexible durante el cual el mediador intenta facilitar la comunicación y las interrelaciones entre las partes con el fin de minimizar sus diferencias y lograr el acuerdo.

En cuanto al procedimiento la primera reunión asisten las dos partes, aunque el mediador informa que se podrán solicitar entrevistas individuales cuando quieran algún tema que en principio no estén dispuestos a discutir en presencia de la otra parte, y que el mediador deberá mantener en confidencialidad hasta que la parte autorice si así lo desea que se sepa.

6

---

<sup>6</sup> Fierro Ferraez Ana Elena. *Manejo de Conflictos y Mediación*. Edición Oxford, Segunda Reimpresión Febrero 2011

Por lo regular este modelo se emplea frecuentemente en las negociaciones comerciales y las disputas que suelen generarse en este tipo de relación donde la tarea del mediador no solo escucha a las partes sino además establece pautas para que estas se escuchen mutuamente y así tomen conciencia sin perjudicar sus aspiraciones y de la parte adversaria.

Sus características principales son:

Entender la comunicación en un sentido lineal

Las dos partes se expresan

El mediador ha de facilitar la comunicación

Importancia de la comunicación verbal

Entiendo el desacuerdo como causa del conflicto sin considerar sus orígenes en múltiples causas

Trabaja sobre intereses y necesidades sin intentar modificar la relación entre las partes

Su método propone la aireación del conflicto permitiendo que afloren las emociones para poder avanzar

El éxito se alcanza cuando se llega a un acuerdo

### **2.3.3 MODELO CIRCULAR NARRATIVO DE SARA COBB**

Este modelo no entiende el conflicto como algo asociado al antagonismo y la agresión en las relaciones humanas sino como una presencia interna y prácticamente continuada en las personas basándose en el supuesto de que los seres humanos viven entre el deseo y el deber definiendo así la mediación como una institución que concede a las partes una manera para gestionar sus disputas que se desarrollan en el campo de la comunicación.

Por tanto este método es utilizado por el mediador en base a la construcción de una nueva historia a partir de la nueva revalorización y la del otro mediante la comunicación de causalidad circular comenzando con entrevistas individuales en las que se utiliza la reflexión y el análisis de la relación.

#### **2.3.4. MODELO DE CARNEVALE**

Caracterizado por cuatro estrategias de acción que puedan usar el mediador en función de la importancia que concedan dos factores:

1° Importancia que otorgue a que las partes consigan sus aspiraciones y lleguen a un acuerdo.

2° la percepción que tenga de un campo común entre las partes que facilite una solución aceptable para ambas

Y sus cuatro estrategias se basan principalmente en

- a) Integración.- el mediador emplea esta estrategia cuando exista un campo común entre las partes
- b) Presión.- es elegida sino se concede tanta importancia a las aspiraciones de las partes y no se percibe un campo común tan amplio.
- c) Compensación.- será la preferida si se considera importante que las partes alcancen un acuerdo pero no percibe muchas coincidencias entre ellas.
- d) Inacción.- esta estrategia es la mas aconsejable si las coincidencias entre las partes son accesibles llegando al acuerdo por si mismo debido a las amplias probabilidades de que los negociadores crezcan.

#### **2.3.5 MODELO DE CONTINGENCIAS ESTRATÉGICAS**

Es el modelo que mas apoyo científico tiene ya que es importante para la resolución de conflicto intentando hacer un acercamiento al estudio de las estrategias y tácticas desde lo que ha sido llamado aproximación contingente centrado en los mecanismos específicos que se han empleado en marcos contextuales concretos.

Tratándose de determinar estrategias y técnicas basándose en toda la información existente y analizarla detenidamente.

## **2.4 PROS Y CONTRAS**

### **Porque usar la mediación**

La mediación busca centrarse en la solución del problema y no es quien tiene la razón o el derecho permitiendo abrir la comunicación entre las personas en conflicto y les dota de herramientas para que en un ambiente sano y estructurado encuentren de común acuerdo la salida a sus diferencias. En un procedimiento que da cabida a los sentimientos e intereses personales en la búsqueda de soluciones.

Por ello las razones primordiales para el uso de este mecanismo de solución de controversia son:

- Dar una pronta solución al conflicto
- Encontrar una solución que sea satisfactoria para ambos participantes
- Evitar el desgaste que imposibilita que la relación subsista
- Aclarando que la mediación como cualquier otro procedimiento es servible para ciertas situaciones por los medios que se busca resolver.

### **2.4.1 Ventajas de la mediación**

Se dice que la mediación representa -respecto del proceso judicial- una economía en dinero y tiempo, en emociones normalmente sufridas a lo largo de un conflicto, y en definitiva, en salud. Con la mediación, se logra acceso inmediato; salida en breve plazo (a veces unos pocos encuentros pueden ser suficientes) y menor costo monetario.

La mediación enseña a los mediados a enfrentar futuros conflictos. El valor pedagógico de la mediación es posiblemente uno de sus mayores méritos, ya que

quien participa de ellas aprende a abordar los conflictos futuros de otra manera. Asimismo, indudablemente dejará huella social en cuanto favorece el aumento de la creatividad, alivia la congestión de los tribunales, genera una sociedad más inclusiva, participativa y democrática, menos autoritaria.

No debe dejar de destacarse que la mediación también tiene un contenido ético, que finca en el marco de buena fe que impregna al proceso de mediación. Para ello, la voluntariedad es un elemento de peso, ya que cualquiera de las partes puede retirarse si advierte que su oponente, o el mediador, no actúan de buena fe.

Los individuos intervinientes en la mediación tienen mayor control sobre su conflicto, sobre el proceso de solución y especialmente sobre los resultados .por convicción y no por la obligación impuesta por un tercero ajeno al problema. Que los mediados puedan solucionar por ellos mismos el conflicto legal que les aqueja, así como el origen del mismo, en un lapso de tiempo breve con relación a un proceso jurisdiccional, con menor desgaste emocional y de tiempo; alcanzar acuerdos satisfactorios para ambos toda vez que son los propios mediados quienes los construyen, lo cual permite que los acuerdos sean perdurables y de fácil cumplimiento.

En la mediación no es necesario acudir con un abogado, pues el procedimiento no implica que las personas ofrezcan y desahoguen pruebas, que contesten demandas o que sean expertas en derecho, ya que las personas únicamente van a dialogar entre sí para determinar, por sí mismas, cómo quieren dar solución a su conflicto, sin embargo los mediados pueden ser asesorados en cualquier tiempo.

### **2.4.2 DESVENTAJAS**

- Alto nivel de hostilidad entre las partes
- Actitud desconfiada hacia la figura del mediador
- Presencia de conflictos que afectan a cuestiones de principios ya sea morales religiosos, culturales, etc.

- Escaso compromiso con la intervención y ante las autoridades legales jurisdiccionales
- Poder claramente desigual entre las partes
- Alto nivel de conflicto interno

## **2.5 CLASIFICACIÓN DE LA MEDIACIÓN**

### **2.5.1 MEDIACIÓN FAMILIAR**

El ser humano nace dentro de una estructura social grande o pequeña que se conoce como el nombre de familia siendo este un grupo por vínculos de parentesco o matrimonio, de crianza que nos forma como personas, establece nuestros valores morales y nos orienta a lo largo de nuestro desarrollo como seres humanos que moralmente proporciona a sus miembros aspectos como seguridad, protección y socialización considerado así como una unidad de sociedad siendo el cultivo de los conflictos mas delicados.

Este promete ser una de las vías mas adecuadas para canalizar este tipo de controversias ya que a través de esta técnica los participantes son quienes crean la solución para su conflicto lo cual ofrece una solución para su conflicto supervisados por los propios mediadores e incluso muchas veces psicólogos ya que se involucran sentimientos, emociones, resentimientos y demás factores que crean un ambiente difícil.

Dentro de los límites de la mediación familiar encontramos lo que la ley establezca como derechos irrenunciables por ejemplo no pueden mediar conflictos que atenten contra el orden público y que tengan que ser denunciados

### **2.5.2 MEDIACIÓN ESCOLAR**

En las instituciones educativas los conflictos las agresiones y los malentendidos son muy comunes ya que pueden generar insatisfacciones entre los los estudiantes, desgaste emocional o recurrencia de los conflictos entre alumno-profesor, alumno-alumno o profesor-profesor en donde el mediador puede ser un

profesor, tercero ajeno a la institución o alguien del personal docente o administrativo e incluso un alumno.

Los conflictos escolares son complicados ya que están influidos por circunstancias de autoridad, amistad o familiares.

Además que los estudiantes suelen tener actitud difíciles de controlar y generalmente no ofrecen toda la información necesaria para entender un problema difundiendo el dialogo, respeto, consenso y la paz entre los integrantes de una institución para negociar la resolución de su conflicto e incluso reconstruyan sus relaciones.

En México la difusión de la mediación escolar va en aumento solo que son a nivel privado por lo que en el sector publico se pretende proyectar la planeación de profesores por parte de la Secretaria de Educación Publica.

Y los temas que se pretenden resolver son lo que actualmente denominamos Bullyng o acoso escolar, la competencia entre grupos, discriminación e incluso hostigamiento. Y su limitante cabe dentro de los asuntos de comisión por un delito o ilícito como venta de sustancias prohibidas.

### **2.5.3 MEDIACIÓN MÉDICA**

Es un método no adversario de solución de conflictos entre los usuarios y los prestadores de servicios de salud.

Siendo que la mediación medica puede brindar mejores resultados que una disputa ante tribunales ya que se centra en los intereses y las necesidades de los participantes y no en sus derechos u obligaciones, algo que a diferencia de un juez, el mediador será un conocedor de la materia por lo que resulta mas fácil entender el problema y buscar opciones de solución siendo incluso mas benéfico para los participantes en cuanto a tiempos y costos se refiere.

Debido a que la mediación en materia de salud es compleja y especializada debido a que muchos de los conflictos versan sobre el diagnóstico de una enfermedad y adecuación del tratamiento sugerido o suministrado.

#### **2.5.4. MEDIACIÓN AMBIENTAL**

En la actualidad la conciencia ecológica de los ciudadanos va en aumento pues en México el derecho a un medio ambiente adecuado es una garantía constitucional consagrada en el artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los principales conflictos en materia se suscitan agentes privados o públicos con el desempeño de sus funciones económicas causando daños ambientales que repercuten a gran parte de la población

#### **2.5.5. MEDIACIÓN MERCANTIL**

En el ámbito de las relaciones de negocios o empresarial, se presentan aspectos conflictivos.

Por tanto en el mundo actual de los negocios y de las transacciones comerciales se vuelve cada vez más complejo y vertiginoso, llevando a que se incremente la actividad comercial y empresarial, lo cual genera a su vez que se incremente el número de conflictos entre comerciantes y entre empresas, por lo que es indispensable resolver de manera efectiva las controversias que surjan, con la finalidad de que se preserven las relaciones mercantiles previamente establecidas o acordadas. Es así como aquí interviene la mediación como una técnica o medio alternativo y o complementario para resolver los conflictos empresariales, de tal manera que no solo se tuviera que llegar a recurrir a las instancias judiciales en aquellos supuestos en los que no es posible mediar por tratarse de cuestiones jurídicas sobre las que solo un juez deba de resolver.

La utilización e implementación de la mediación en el ámbito mercantil y de las relaciones de negocios no es nada nuevo, ya en los años setenta, las empresas americanas comenzaron a utilizar técnicas para resolver sus problemas comerciales extrajudicialmente. La “Alternative Dispute Resolution”, o ADR se convierte en el término utilizado por los directores de empresa y sus consejeros para describir cualquier tipo de solución extrajudicial de conflictos. Un número considerable de empresarios, no sólo en Estados Unidos sino también en Europa, empiezan a reconocer que, en muchos casos, las nuevas alternativas de resolución de conflictos producen mejores resultados que el pleito, y además suponen un recorte considerable de gastos.

La mediación posibilita que los directores/as de empresa controlen la resolución de los problemas. Es decir, el proceso persigue la resolución del conflicto, con la ayuda de un mediador/a hábil que pueden ayudar a las partes a determinar por adelantado cómo resolverán sus conflictos futuros, a fin de evitar que se llegue a un punto muerto en las relaciones. Un conflicto empresarial resulta apropiado para la mediación cuando las partes mismas desean un resultado o compromiso negociado. Existen varias circunstancias que favorecen la mediación, tales como:

- La voluntad de las partes de continuar su relación (por ejemplo, entre los socios de una empresa)
- Las dos partes quieren conservar el control sobre el resultado.
- Las partes prefieren una solución rápida y ahorrar costes.
- Ninguna de las partes desea entablar un juicio.
- Las dos partes tienen buenos argumentos.
- No existe una gran disparidad de poder.
- Se debaten cuestiones técnicas muy complejas.

- Es importante mantener la confidencialidad.
- La causa del conflicto es una mala comunicación.

La mediación empresarial mercantil tiene entonces como objetivo esencial resolver los conflictos surgidos en el ámbito de los negocios, sobre todo porque en éste medio surgen constantemente conflictos relacionados con aspectos como los siguientes: en la disminución de la demanda de productos o servicios, insatisfacción de los clientes, disminución de los ingresos, críticas al funcionamiento de la empresa, la constante rotación de empleados, el padecimiento de mucho estrés, la alta proporción de empleados con problemas de salud, la moral baja de los trabajadores, los errores de comunicación y malos entendidos constantes, las frecuentes demoras en las entregas de pedidos, la innecesaria duplicación de funciones y tareas, la ineficiencia del personal, la falta de productividad, entre otras cuestiones más que son fuente de conflicto en las organizaciones.

La mediación se está convirtiendo en una parte del negocio del día a día, los mediadores pueden ser utilizados por las empresas en una variedad de etapas y en una variedad de papeles, y esto significa que hay un cambio en lo que los clientes necesitan de mediadores.

Este cambio presenta una variedad de roles posibles para el mediador: como entrenador de negociación, una silla, facilitador, diseñador del proceso y la agenda para la discusión. Una tendencia reciente que se ha experimentado a nivel global es que se está solicitando trabajar con los empresarios y altos ejecutivos y entrenar a ellos y sus equipos. Los clientes están interesados en aprender de las experiencias de mediador para ayudarles a tener éxito en las negociaciones estancadas.

Ello pasa sin distinción entre sociedades mercantiles, entre sociedades civiles o cooperativas. La mediación entre empresas (especialmente si éstas son interdependientes o tienen un amplio histórico de relación entre ellas, o incluso si pertenecen al mismo grupo empresarial o a la misma familia), permite la generación de espacios que posibilitan la resolución de disputas y conflictos que a través de la vía judicial llevarían meses o años. Además del objeto de la disputa normalmente están en juego los más diversos intereses y necesidades de las empresas y sus responsables, así como la relación entre las empresas y sus respectivos directivos, por lo que las empresas valoran, por encima de todo, el beneficio que reporta soluciones eficaces, económicas y satisfactorias.

#### **2.5.6. MEDIACIÓN PENAL**

Por lo regular el conflicto penal ha sido dirimido entre quien dio el paso al acto criminal y el Estado, a través de su sistema de administración de justicia. Tanto la víctima como la comunidad han permanecido como simples figuras simbólicas y retóricas a las que se acude para justificar la reacción punitiva y en cuyo nombre el delincuente sufre las consecuencias de su ilícito actuar.

Al centrar el derecho penal su atención en el delincuente, su función gira alrededor de la determinación del tipo penal que se actualizó, quién es el responsable y cuáles son las consecuencias que le corresponde afrontar.

En efecto, la víctima del delito tiene una serie de necesidades que el derecho penal convencional ha sido incapaz de cubrir, correspondiéndole a las corrientes contemporáneas del derecho mencionado sacarla de su frustración y atender sus necesidades de respuesta, de reconocimiento, de seguridad, de reparación y de significación.

La mediación penal constituye así una vía de revalorización tanto de la víctima como del victimario, ya que crea espacios para esta disciplina del derecho y para una participación cierta y relevante de los protagonistas del conflicto en el desenlace penal. Para participar en mediación penal, y a efecto de evitar la re-victimización del sujeto pasivo del delito, es necesario que el infractor reconozca que cometió el delito, que exprese su arrepentimiento y que está dispuesto a pedir perdón.

Cabe mencionar que la mediación penal no es justicia penal negociada, de ahí que los logros obtenidos a través de esta institución no necesariamente implican el sobreseimiento de la causa. Sin embargo, es factible que el Juez lo considere para efectos de la individualización de la pena o la concesión de sustitutivos de ésta. También los órganos responsables de la ejecución de penas la toman en cuenta al momento de resolver sobre la concesión de beneficios penitenciarios.

El objeto principal de la mediación penal es brindar a las partes la posibilidad de asumir la responsabilidad sobre el propio conflicto y adquirir el poder necesario para la búsqueda y toma de decisiones al respecto. De este modo, la víctima individual se sentirá resarcida y la sociedad se sentirá más segura.

La mediación penal con menores infractores se caracteriza por ser un proceso educativo y de adaptación social fincado en el desarrollo de habilidades sociocognitivas, propiciado por la experiencia vivencial y el favorable impacto que produce el encuentro víctima-ofensor.

En lo que toca a menores infractores, los primeros programas de mediación penal se remontan a 1974 en Canadá, 1977 en Estados Unidos y 1990 en España.

El encuentro de mediación penal con menores infractores se orienta a que en el transcurso del procedimiento se produzca entre los mediados la conciliación y la reparación.

En este contexto, sabedora la víctima de que el menor reconoce la actualización de la infracción penal, que está arrepentido y que desea dialogar con ella, y al presentarse el proceso a la vez como una oportunidad para que ésta satisfaga sus necesidades, se abre la posibilidad de que víctima y ofensor se reconcilien y se establezcan las bases para la reparación del daño.

La reparación en el encuentro de mediación es factible si se generan condiciones para la conciliación, por lo que, reparado o compensado el daño moral, se pasa al establecimiento de alternativas para la reparación del daño material. Todo esto se da en un ambiente en el que se construyen o reconstruyen lazos entre los protagonistas directos del conflicto.

La mediación representa un proceso de resocialización, un compromiso, mejora la convivencia, mira hacia el futuro, facilita que víctima e infractor encuentren una salida que les permita salir adelante, voltear la página y no quedar enganchados en esos roles, en ese vínculo que les opone siendo así, una función sanadora y no quede sólo en la imposición de una sanción al actor; actúa como inhibidor de la reincidencia.

### **2.5.7. MEDIACIÓN CIVIL**

La mediación civil surge en el Código de procedimientos civiles en relación a los convenios que se realizan dentro del proceso de Mediación en el Centro de Justicia Alternativa en el Distrito Federal

## 2.6 CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA

Es creado en el 2003 como órgano del Consejo de la Judicatura del Distrito Federal para administrar y desarrollar los métodos alternos de solución de conflictos en el Tribunal en particular la mediación con autonomía técnica y de gestión por virtud de las reformas o la Ley Orgánica del Tribunal de Justicia del Distrito Federal y de la Ley de Justicia Alternativa del Distrito Federal ambas en 2008.

Anticipando su creación a la reciente reforma del artículo 17° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos El Centro de Justicia Alternativa es una dependencia del Tribunal que cuenta con autonomía técnica y de gestión, y se instituye para administrar y substanciar los métodos alternos de solución de controversias, para la atención de los conflictos de naturaleza civil, mercantil, familiar, penal y de justicia para adolescentes, entre particulares, así como para su desarrollo y rapidez para la solución de controversias propiciando una disminución de costos no solo para las partes involucradas, sino para el sistema de justicia ya que presenta una posibilidad de muy cercana de descongestionar a los tribunales. Por tanto desde el desde su inicio se creó en específico en materia familiar, pero a partir del 2006 tomó un sentido en materia civil- mercantil, 2007 en materia penal y ya para el 2008 se estaban aplicando para materia de justicia para adolescentes.

Cuenta con autonomía técnica y de gestión que quedará instituido para administrar y desarrollar los métodos alternativos en la solución de conflictos y con ello prestando servicios gratuitos de información general, orientación, y asesoría jurídica, psicológica, social sobre los métodos de solución alterna

---

<sup>7</sup> Nuñez Varo Jaidivi. *Manual práctico de la Mediación*. 2008

## ¿QUÉ ASUNTOS PUEDO RESOLVER EN EL CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA?

I. En materia civil, las controversias que deriven de relaciones entre particulares, sean personas físicas o morales, en tanto no involucren cuestiones de derecho familiar;

II. En materia mercantil, las que deriven de relaciones entre comerciantes, en razón de su participación en actos de comercio, considerados así por las leyes correspondientes;

III. En materia familiar, las controversias que deriven de las relaciones entre las personas que se encuentren unidas en matrimonio, concubinato, sociedad de convivencia o, aun cuando no se encuentren en dichos supuestos, tengan hijos en común; entre personas unidas por algún lazo de parentesco por consanguinidad, por afinidad o civil; así como los que surjan de esas relaciones con terceros;

IV. En materia penal, en el marco de la justicia restaurativa, las controversias entre particulares, originadas por la comisión de una conducta tipificada como delito por las leyes penales del Distrito Federal, siempre que se persiga por querrela de parte ofendida y en cualquier caso no considerado grave perseguible de oficio, en cuanto a la reparación del daño, y

V. En materia de justicia para adolescentes, en el marco de la justicia restaurativa, las controversias originadas por las conductas tipificadas como delitos en las leyes penales del Distrito Federal, ejecutadas por las personas mayores de doce años y menores de dieciocho años de edad, siempre que dichas conductas no sean consideradas como delitos graves.

¿QUÉ REQUISITOS NECESITO CUBRIR PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE MEDIACIÓN?

Voluntad y una identificación oficial con fotografía, acompañada de una copia simple. Tratándose de persona moral, también se deberá presentar el documento con el que se acredite tener facultades de representación, en original y copia simple.

¿ES NECESARIO TENER ABOGADO PARA PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN?

No. Los participantes acuden de manera personal y, quienes así lo desean, pueden buscar ser asesorados en todo momento por su abogado particular.

¿CUÁNTO CUESTA EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN?

Nada. El servicio es gratuito.

¿QUÉ EFECTOS TIENE EL CONVENIO A QUE SE LLEGA EN MEDIACIÓN?

El convenio celebrado entre los mediados ante la fe pública del Director General o Director de Mediación actuante, con las formalidades que señala la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal, será válido y exigible en sus términos, trayendo aparejada ejecución para su exigibilidad en vía de apremio ante la autoridad jurisdiccional, tratándose de las materias civil, mercantil y familiar. En el supuesto de incumplimiento del convenio en materia penal y de justicia para adolescentes, quedarán a salvo los derechos del afectado para que los haga valer en la vía y forma correspondientes.

¿PUEDE EL CJA OBLIGAR A LAS PARTES A QUE CUMPLAN EL CONVENIO?

No. En caso de incumplimiento del convenio por alguna de las partes, la parte que se considere afectada podrá solicitar la ejecución del convenio por vía de apremio ante la autoridad jurisdiccional o bien ejercer los derechos que le correspondan

para hacerlos valer por la vía y forma correspondientes, de acuerdo a cada caso en particular.

### ¿CÓMO SE SOLICITA EL SERVICIO?

Acudiendo de forma personal al Centro de Justicia Alternativa para que se abra un registro y recibir el servicio de premediación, con una identificación oficial del solicitante y copia simple de la misma. Necesariamente se debe proporcionar el nombre y el domicilio de la persona con la que se quiere dialogar para resolver el problema. Tratándose de persona moral también deberá presentar el documento con el que acredite tener facultades de representación, en original y copia simple.

### ¿QUIÉNES PARTICIPAN EN UNA MEDIACIÓN?

Los directamente involucrados en el conflicto, a quienes se les denomina mediados, así como un mediador, neutral e imparcial, que los acompañará y facilitará el diálogo entre aquéllos.

### ¿CUÁNTO TIEMPO DURA UNA MEDIACIÓN?

Las mediaciones se llevan a cabo a través de sesiones, las cuales tienen una duración aproximada de una hora y media cada una, pudiendo llevarse a cabo varias sesiones, las que se programan atendiendo a cada asunto en particular y a las necesidades de los mediados.

### PROCESO DE MEDIACIÓN

Es un proceso voluntario, confidencial y flexible que comprende cinco etapas tales como:

1.- Introducción.- Donde se elige al mediador efectuando la interacciones entre los mediados y el mediador que debe encontrar un entorno de tranquilidad generando empatía con ambas partes acordando así las sesiones y una breve historia de lo

que es la mediación y sus principios, ventajas, posibles resultados y su procedimiento.

2.- Búsqueda de la comunicación.-Se ponen en práctica todas las herramientas y los conocimientos necesarios para que los participantes puedan abrir sus canales de comunicación donde el mediador conoce el conflicto, las posiciones y los intereses de los participantes.

El objetivo principal es que el mediador entienda el conflicto y recabe información sobre el sin interrumpir a los participantes a menos que sea necesario y estos puedan entablar un dialogo aplicando el parafraseo con preguntas generales y especificas para ayudar a los participantes a comprender mejor y entender mejor el problema y con ello transmitir la comprensión de las necesidades y los sentimientos de su contraparte, ubicando al mediador en calma ante emociones muy intensas y estar atento al comportamiento y el lenguaje corporal de cada persona y referente a las preguntas sensibles serán en las sesiones individuales identificando así los puntos

#### REUNIONES SEPARADAS O CAUCUS

Son sesiones que el mediador tiene con cada uno de los participantes de manera individual y pueden ser sugeridas por el mediador o por alguno de los participantes y dichas reuniones suelen ser necesarias cuando existen tensiones durante la mediación que impidan el flujo de dialogo para retomar el camino a la negociación y se desarrolla con el principio de confidencialidad de la mediación a los participantes, con ello preparar unas preguntas con anterioridad y hacer la reunión con el participante que este en la sesión individual utilizando la escucha activa para aclarar algunas cosas y resumir sus comentarios tomando notas durante la sesión pidiendo a los participantes que propongan algunas soluciones al problema.

3.- Propuesta de soluciones

4.- Selección de soluciones

5.- Acuerdo: Es el resultado de la expresión de la voluntad de los participantes involucrados en la mediación que tiene como fin terminar totalmente o parcialmente la controversia terminándolo con un acta que acredite la tentativa de arreglo aclarando las responsabilidades de ambas partes y ser tan detallado y específico como sea posible con una naturaleza jurídica señalada en un convenio o contrato de transacción creando, transmitiendo, modificando o extinguiendo derechos y obligaciones alcanzando el carácter de cosa juzgada fundando su validez y eficacia en el hecho de que dos o mas sujetos con plena capacidad intercambian concesiones mutuas, en el caso de personas morales es necesario cerciorarse de que la persona que firma el acuerdo tiene capacidad legal para hacerlo incluso en estos casos resulta deseable que al inicio del proceso de la mediación de los participantes en capacidad de representar a la empresa o institución y asumir compromisos en su nombre siendo primordial que quede claro el contenido del acuerdo para que sepan exactamente a lo que se comprometen.

En caso que no se cumpla el acuerdo es indispensable identificar que pasaría si alguno de los participantes no puede cumplir con los términos del acuerdo y pensar si vale establecer clausulas por incumplimiento o penas convencionales.

CONVENIO DE LOS MEDIADOS

Para el cierre de la mediación, el mediador deberá poner por escrito el acuerdo de los mediados dándole la forma de convenio cuidando de señalar con precisión el clausulado, la lista de las obligaciones consensuadas por los mediados de dar, hacer o tolerar así como las morales y convencionales convenidas.

Formalmente deberá contener

- a) Constar por escrito indicando lugar y fecha de celebración

- b) Indicar nombre, edad, nacionalidad, estado civil, profesión u ocupación y domicilio de los mediados.
- c) Describir en su caso el documento con el que el apoderado o representante legal de los mediados acredita su personalidad.
- d) Asentar brevemente la relación de los antecedentes que motivaron la Mediación
- e) Contener el clausulado consensuado
- f) Firmar o asentar la huella digital de los mediados o sus representantes.

Y en caso de que se incumpla el convenio se podrá recurrir a su ejecución en la vía de apremio ante el Juez competente conforme el Código de Procedimientos Civiles.

### **2.6.1 ESTADÍSTICAS DEL TRABAJO DEL CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA**

El Centro de Justicia Alternativa con el afán de proporcionar una mayor información de sus actividades estableció estadísticas trimestrales desde el año 2007 hasta el año mas actual 2011 seccionados por en Mediación Familiar que menciona la grafica del comportamiento de ingresos de solicitud por meses, asuntos atendidos de índole familiar como lo es convivencia, divorcio, alimentos disolución o servicio informativo, sucesiones, casos no mediables y guarda y custodia.

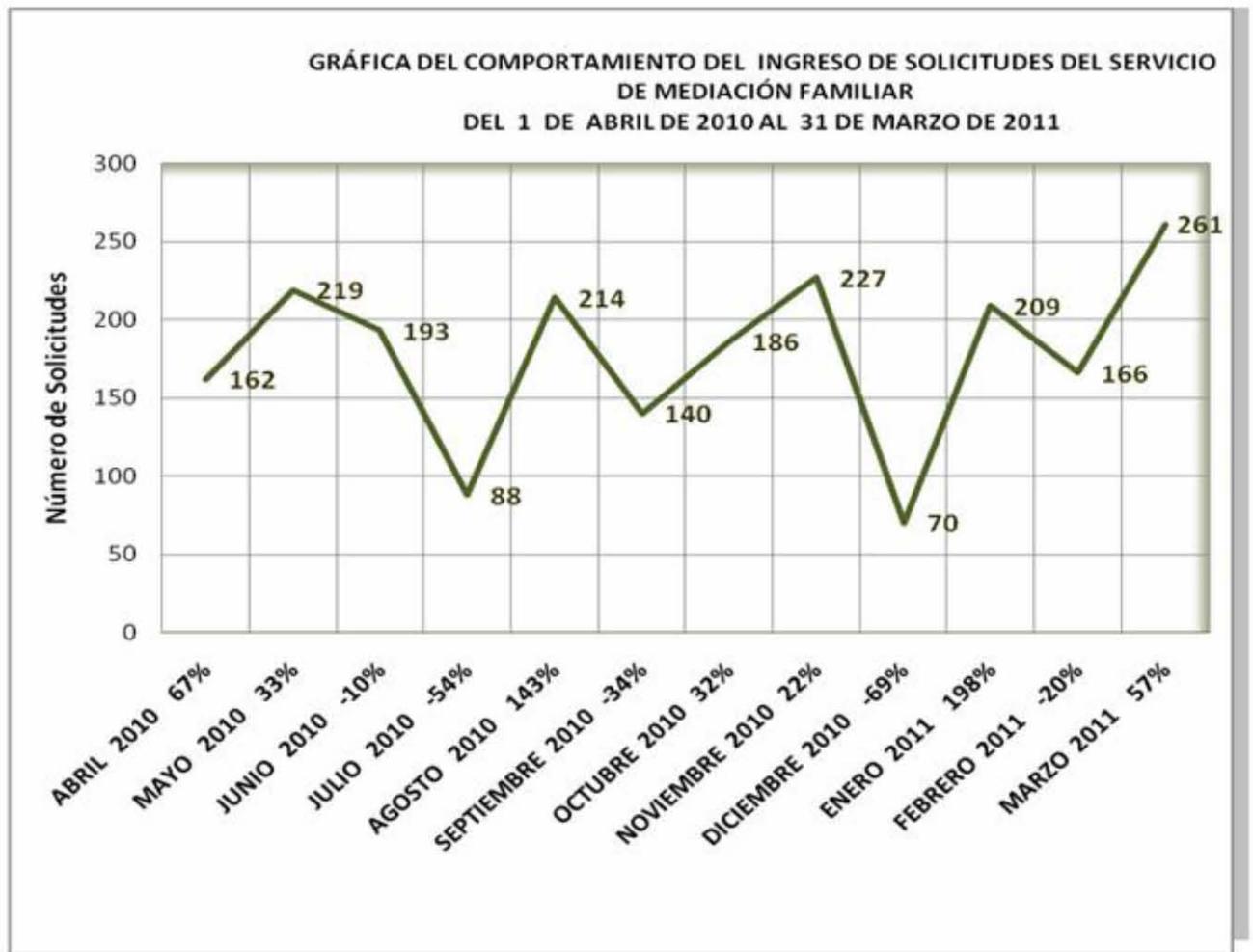
Referente a la materia mercantil es el mismo proceso con diferentes situaciones debido a que se especializan en títulos de crédito, mutuo interés, sociedades mercantiles, compraventa, comodato, copropiedad, arrendamiento y prestación de servicios profesionales.

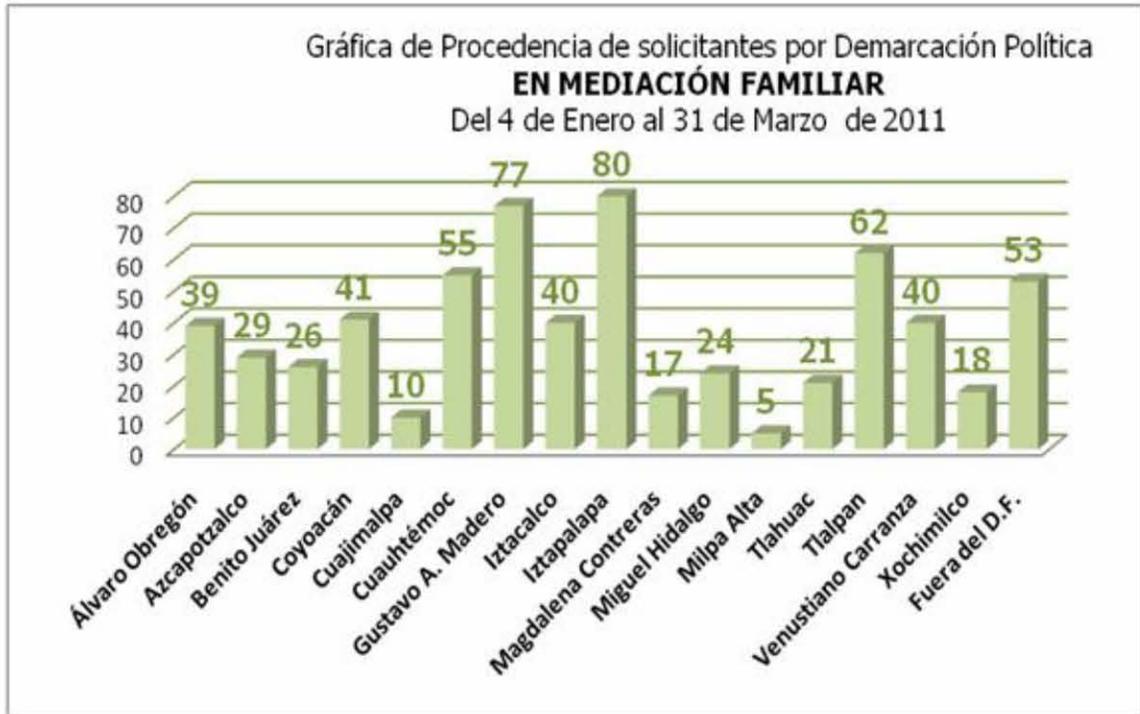
Concluyendo con la materia penal allanamiento de morada, amenazas, fraude, daños en propiedad ajena, lesiones y robo.

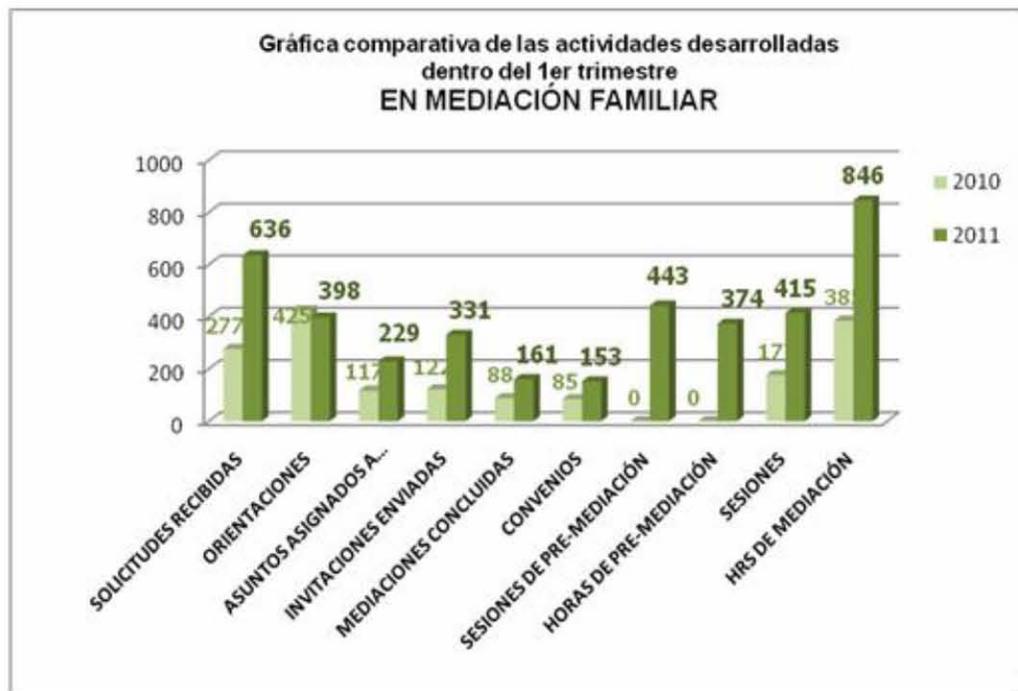
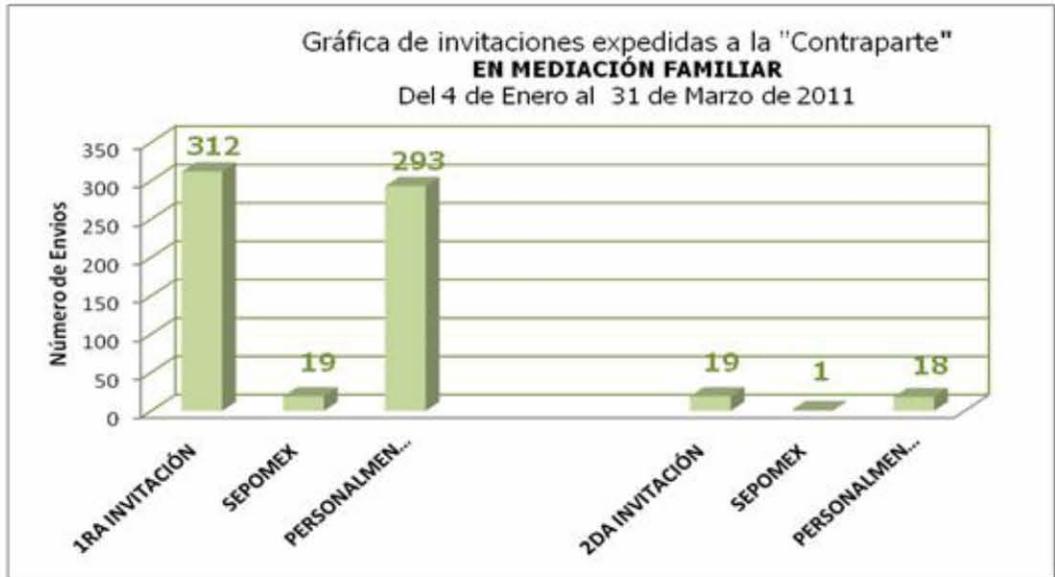
Universidad Nacional Autónoma de México  
La Mediación en Conflictos Privados de México

NÚMERO DE EXPEDIENTES	<b>10049</b>
ASUNTOS ASIGNADOS.	<b>2802</b>
ASUNTOS EN TRABAJO ACTUAL DE MEDIACIÓN.	<b>118</b>
ASUNTOS QUE NO INICIARON MEDIACIÓN.	<b>433</b>
ASUNTOS CERRADOS Y QUE <u>SÍ ENTRARON A SESIONES DE MEDIACIÓN.</u>	<b>2251</b>
ASUNTOS CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	<b>1827</b>
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON CONVENIO.</u>	<b>424</b>
ASUNTOS EN REMEDIACION	<b>51</b>
ASUNTOS DE REMEDIACION CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	<b>48</b>
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO DE REMEDIACIÓN.</u>	<b>3</b>
TOTAL DE CONVENIOS DE MEDIACIÓN Y REMEDIACIÓN	<b>1875</b>
SESIONES DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b> REALIZADAS	<b>443</b>
HORAS DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b> REALIZADAS	<b>374</b>
SESIONES DE MEDIACIÓN REALIZADAS.	<b>6381</b>
HORAS DE MEDIACIÓN EFECTUADAS.	<b>13297</b>
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS CON CONVENIO Y/O ACUERDOS.	<b>81%</b>
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	<b>19%</b>

El Centro de Justicia Alternativa menciona una serie de graficas que en porcentajes son determinados en un 28 % de Asuntos asignados, con un 63.5 % sesiones realizadas asi como el 75.6% en horas efectuadas a la mediacion

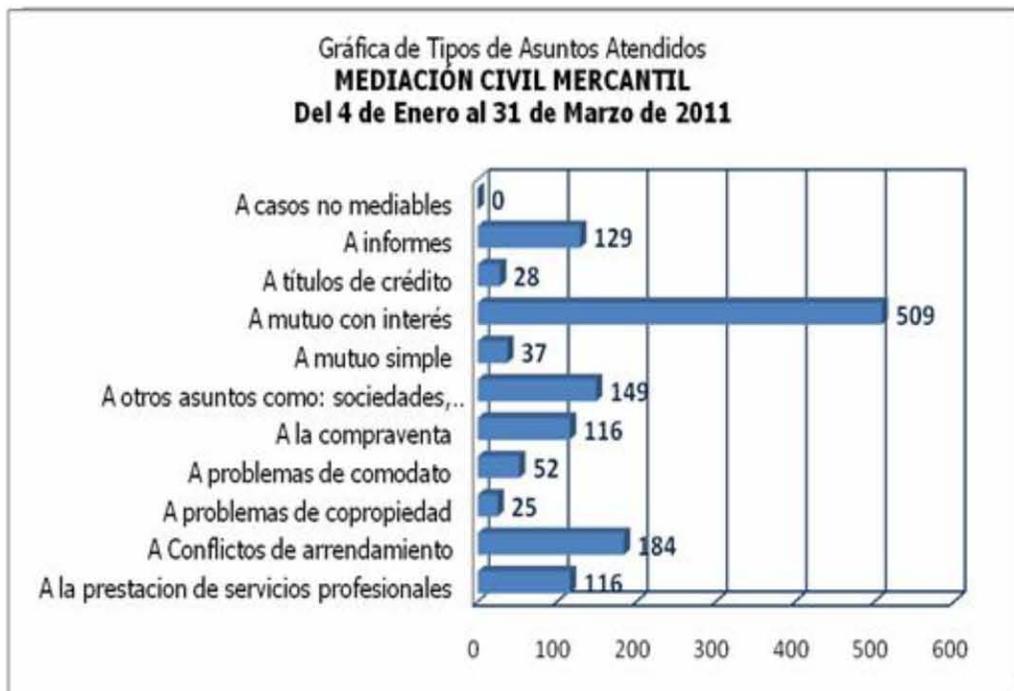


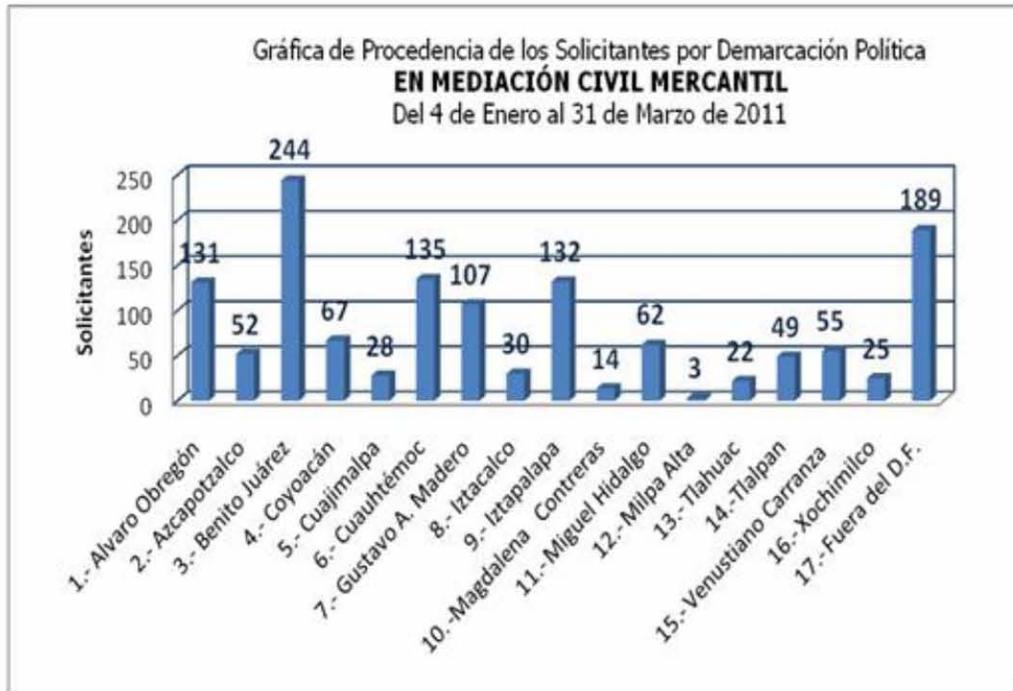
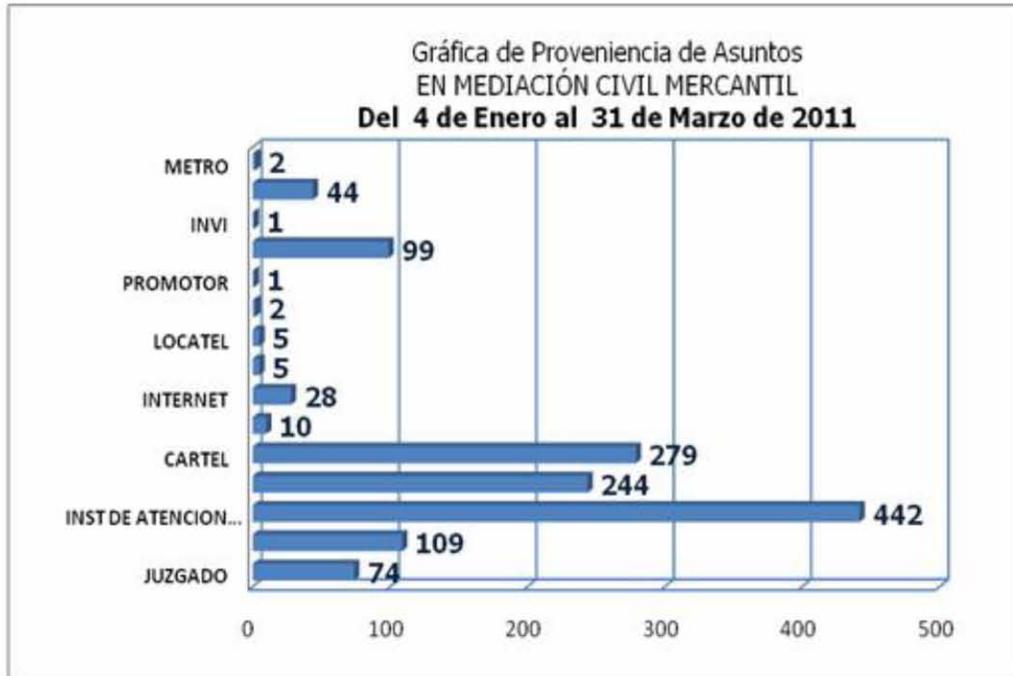




**CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA**  
**DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL**  
**RECORD DE LOS EXPEDIENTES ASIGNADOS**  
**EN MEDIACIÓN CIVIL MERCANTIL**  
**DEL 1 DE SEPTIEMBRE DEL 2006 AL 31 DE MARZO DEL 2011**

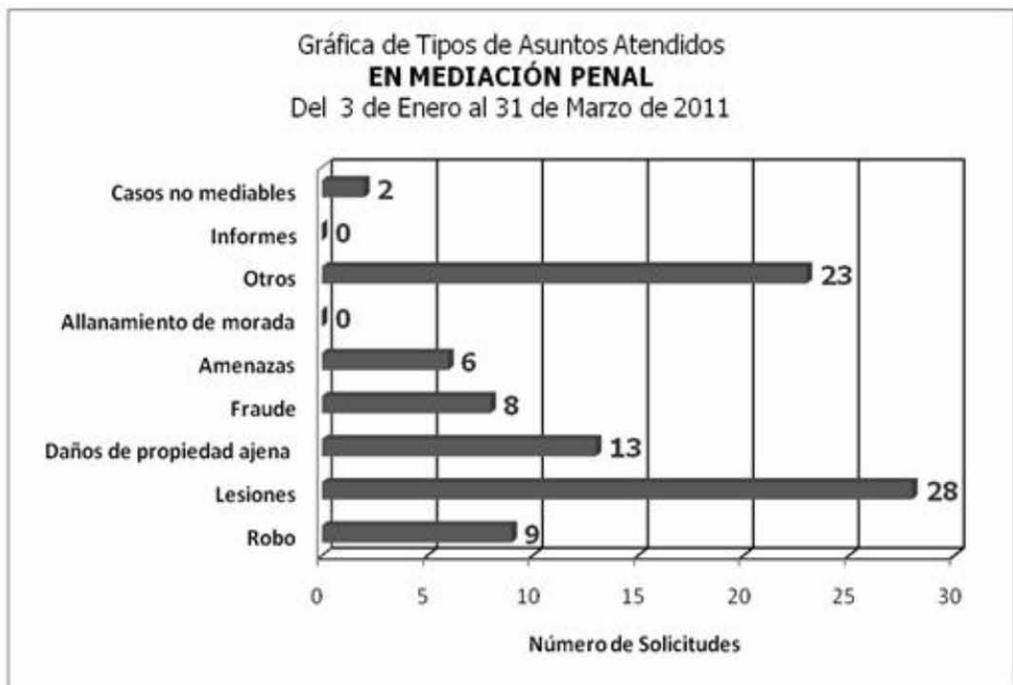
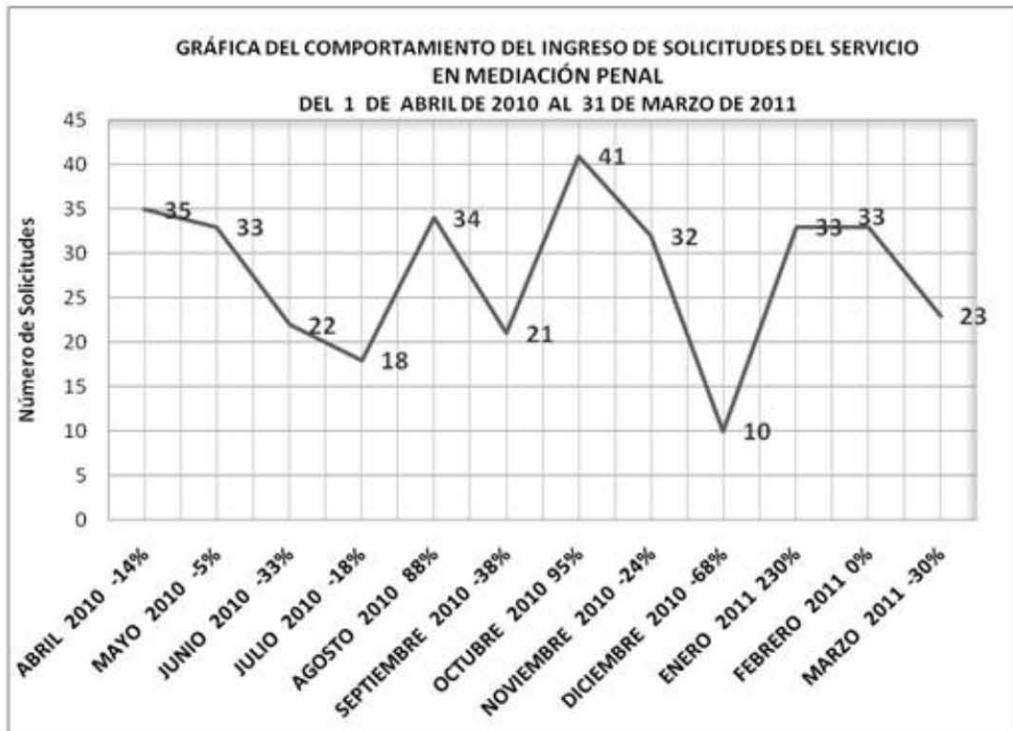
NÚMERO DE EXPEDIENTES	<b>11462</b>
ASUNTOS ASIGNADOS.	<b>2966</b>
ASUNTOS EN TRABAJO ACTUAL DE MEDIACIÓN.	<b>194</b>
ASUNTOS QUE NO INICIARON MEDIACIÓN.	<b>611</b>
ASUNTOS CERRADOS Y QUE <u>SÍ ENTRARON A SESIONES DE MEDIACIÓN.</u>	<b>2161</b>
ASUNTOS CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	<b>1965</b>
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON CONVENIO.</u>	<b>196</b>
ASUNTOS EN REMEDIACION	<b>55</b>
ASUNTOS DE REMEDIACION CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	<b>52</b>
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO DE REMEDIACIÓN.</u>	<b>3</b>
TOTAL DE CONVENIOS DE MEDIACIÓN Y REMEDIACION	<b>2017</b>
SESIONES DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b>	<b>700</b>
HORAS DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b>	<b>445</b>
SESIONES DE MEDIACIÓN REALIZADAS.	<b>3321</b>
HORAS DE MEDIACIÓN EFECTUADAS.	<b>6534</b>
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS CON CONVENIO Y/O ACUERDOS.	<b>91%</b>
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	<b>9%</b>

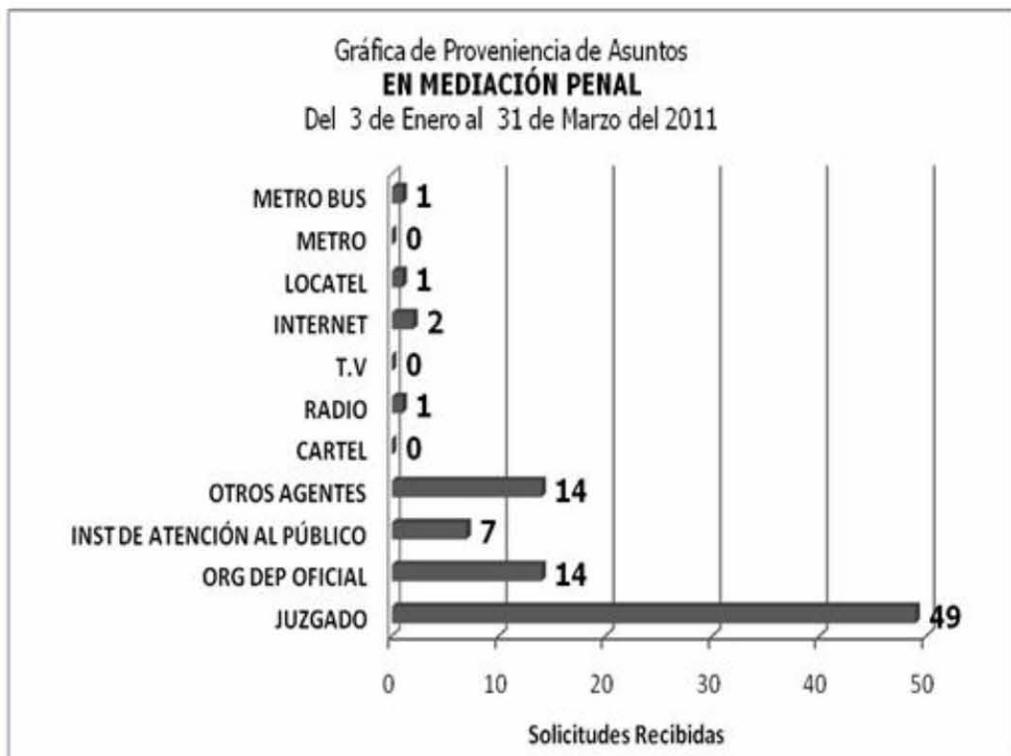


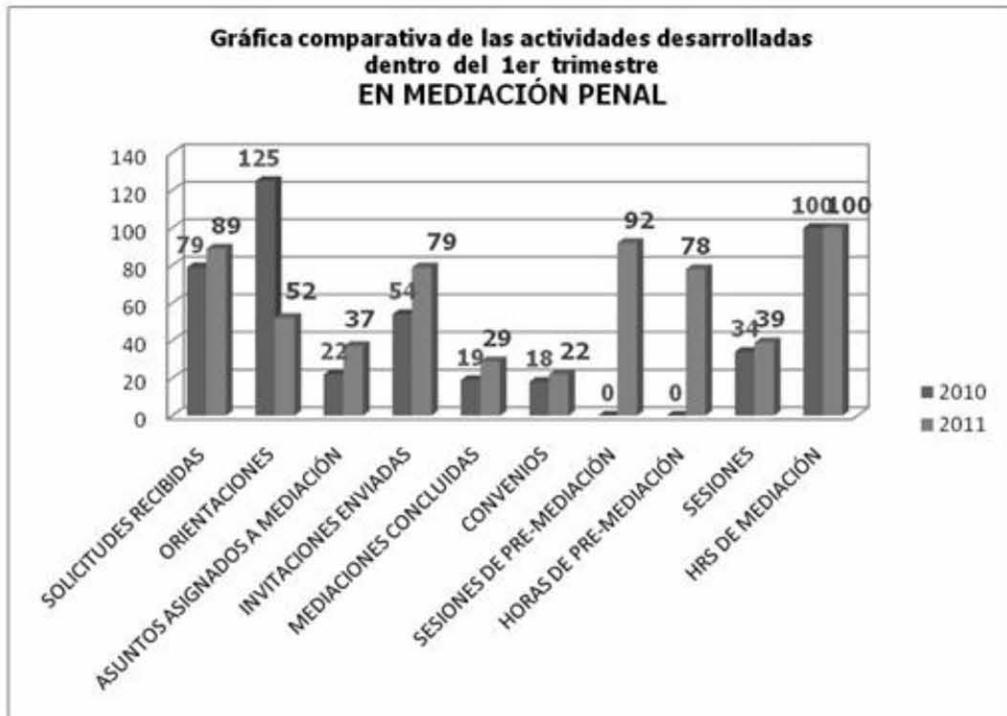
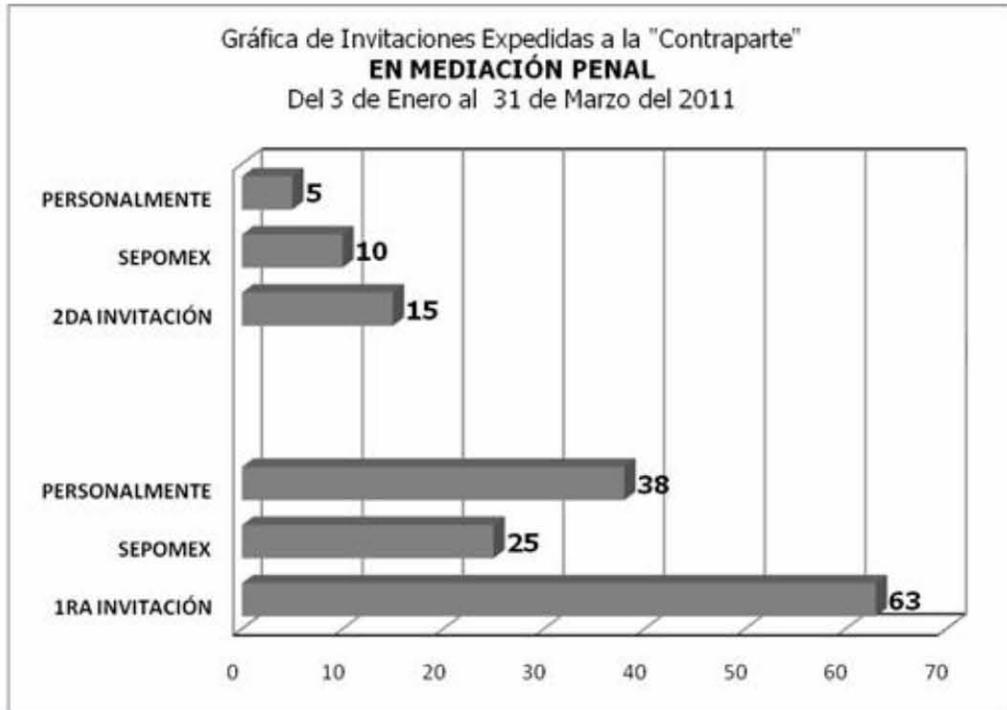


**CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA  
DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL  
RECORD DE LOS EXPEDIENTES ASIGNADOS  
EN MEDIACIÓN PENAL  
DEL 02 DE MAYO DEL 2007 AL 31 DE MARZO DE 2011**

NÚMERO DE EXPEDIENTES	<b>1128</b>
ASUNTOS ASIGNADOS.	<b>260</b>
ASUNTOS EN TRABAJO ACTUAL DE MEDIACIÓN.	<b>6</b>
ASUNTOS QUE NO INICIARON MEDIACIÓN.	<b>32</b>
ASUNTOS CERRADOS Y QUE <u>SÍ ENTRARON A SESIONES DE MEDIACIÓN.</u>	<b>222</b>
ASUNTOS CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	<b>184</b>
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON CONVENIO.</u>	<b>38</b>
ASUNTOS EN REMEDIACION	<b>9</b>
ASUNTOS DE REMEDIACION CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	<b>9</b>
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO DE REMEDIACIÓN.</u>	<b>0</b>
TOTAL DE CONVENIOS DE MEDIACIÓN Y REMEDIACIÓN	<b>193</b>
SESIONES DE MEDIACIÓN REALIZADAS.	<b>328</b>
HORAS DE MEDIACIÓN EFECTUADAS.	<b>898</b>
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS CON CONVENIO Y/O ACUERDOS.	<b>83%</b>
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	<b>17%</b>









### 3er Trimestre

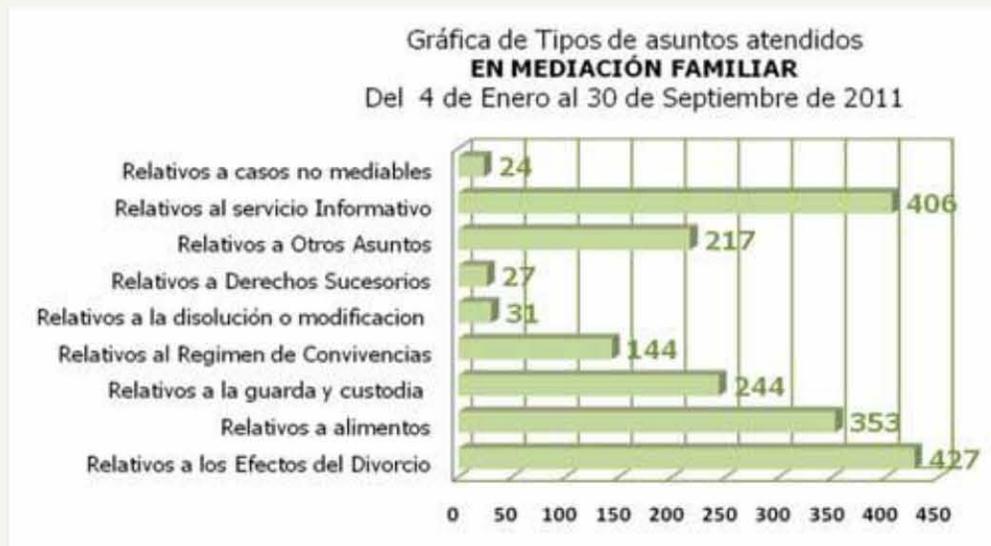
CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA

DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL  
RECORD DE LOS EXPEDIENTES ASIGNADOS

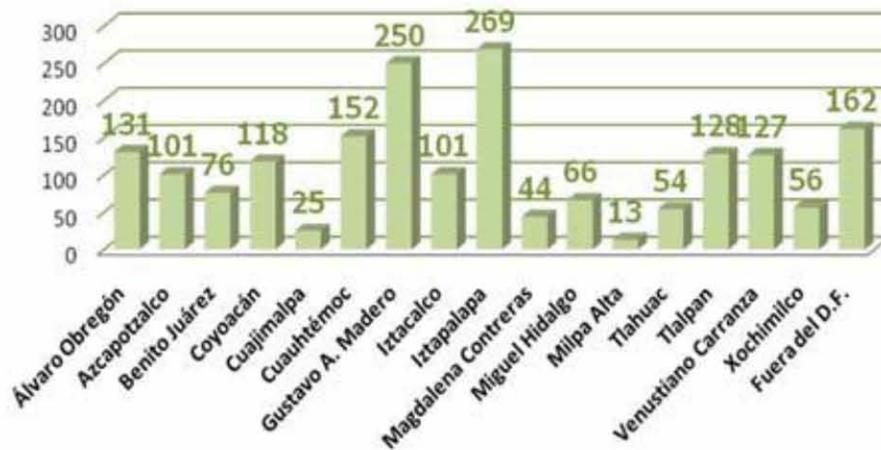
## EN MEDIACIÓN FAMILIAR

DEL 01 SEPTIEMBRE DEL 2003 AL 30 DE SEPTIEMBRE 2011

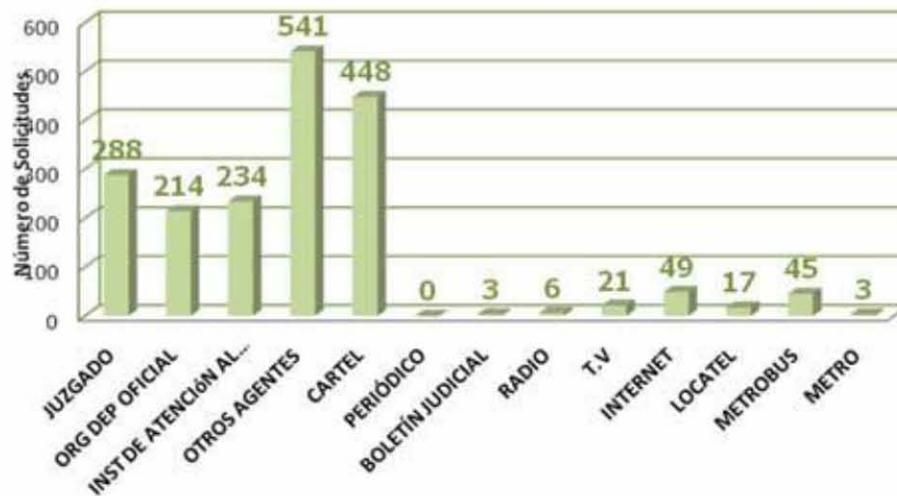
NÚMERO DE EXPEDIENTES	<b>11193</b>
ASUNTOS ASIGNADOS.	<b>3227</b>
ASUNTOS EN TRABAJO ACTUAL DE MEDIACIÓN.	<b>146</b>
ASUNTOS QUE NO INICIARON MEDIACIÓN.	<b>500</b>
ASUNTOS CERRADOS Y QUE <u>SÍ ENTRARON A SESIONES DE MEDIACIÓN.</u>	<b>2548</b>
ASUNTOS CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	<b>2113</b>
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON CONVENIO.</u>	<b>435</b>
ASUNTOS EN REMEDIACION	<b>55</b>
ASUNTOS DE REMEDIACION CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	<b>52</b>
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO DE REMEDIACIÓN.</u>	<b>3</b>
TOTAL DE CONVENIOS DE MEDIACIÓN Y REMEDIACIÓN	<b>2168</b>
SESIONES DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b> REALIZADAS	<b>1819</b>
HORAS DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b> REALIZADAS	<b>1311</b>
SESIONES DE MEDIACIÓN REALIZADAS.	<b>7047</b>
HORAS DE MEDIACIÓN EFECTUADAS.	<b>14684</b>
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS CON CONVENIO Y/O ACUERDOS.	<b>83%</b>
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	<b>17%</b>

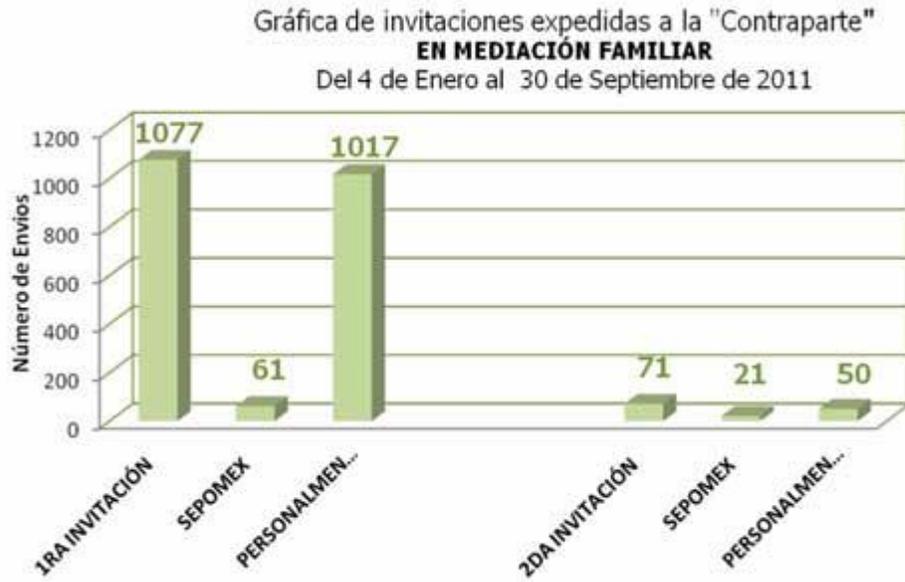


Gráfica de Procedencia de solicitantes por Demarcación Política  
**EN MEDIACIÓN FAMILIAR**  
 Del 4 de Enero al 30 de Septiembre de 2011



Gráfica de proveniencia de asuntos  
**EN MEDIACIÓN FAMILIAR**  
 Del 4 de Enero al 30 de Septiembre de 2011





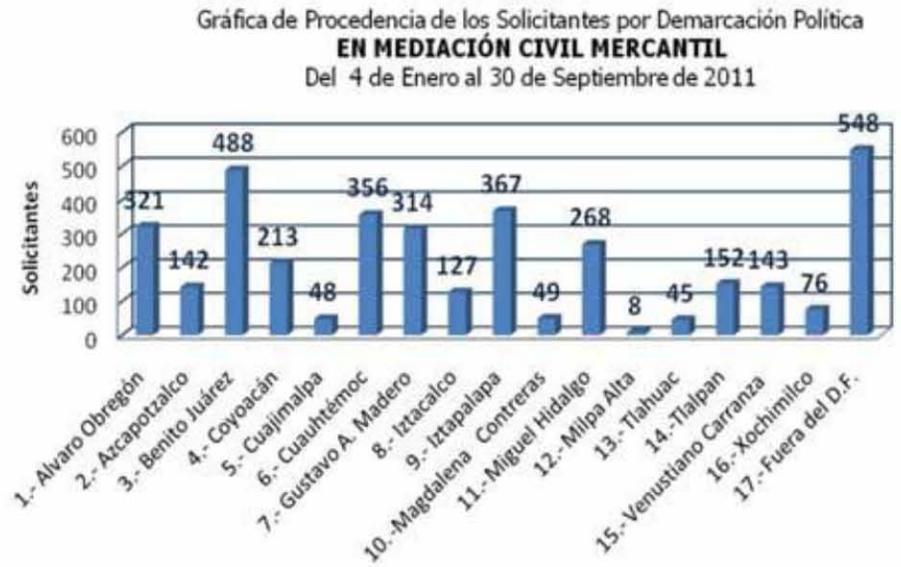
CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA  
 DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL  
 RECORD DE LOS EXPEDIENTES ASIGNADOS

## EN MEDIACIÓN CIVIL MERCANTIL

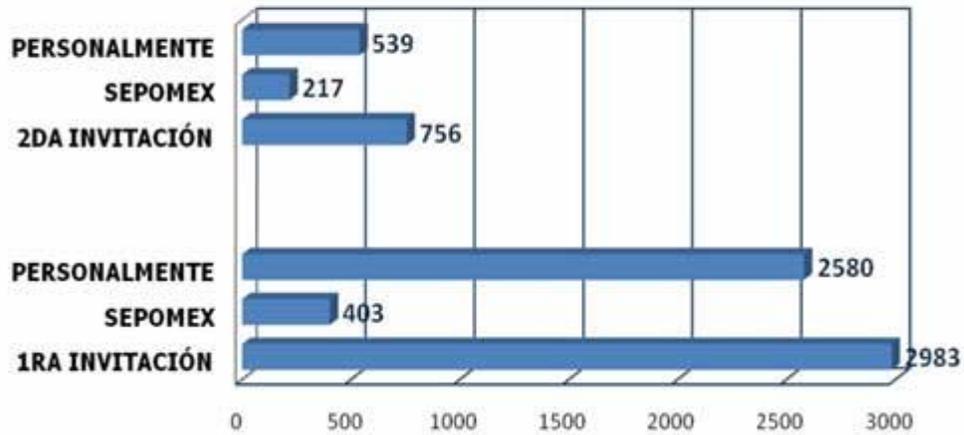
DEL 1 DE SEPTIEMBRE DEL 2006 AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2011

NÚMERO DE EXPEDIENTES	<b>13782</b>
ASUNTOS ASIGNADOS.	<b>3603</b>
ASUNTOS EN TRABAJO ACTUAL DE MEDIACIÓN.	<b>249</b>
ASUNTOS QUE NO INICIARON MEDIACIÓN.	<b>739</b>
ASUNTOS CERRADOS Y QUE <u>SÍ ENTRARON A SESIONES DE MEDIACIÓN.</u>	<b>2615</b>
ASUNTOS CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	<b>2362</b>
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON CONVENIO.</u>	<b>253</b>
ASUNTOS EN REMEDIACION	<b>59</b>
ASUNTOS DE REMEDIACION CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	<b>56</b>
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO DE REMEDIACIÓN.</u>	<b>3</b>
TOTAL DE CONVENIOS DE MEDIACIÓN Y REMEDIACION	<b>2418</b>
SESIONES DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b>	<b>2874</b>
HORAS DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b>	<b>1365</b>
SESIONES DE MEDIACIÓN REALIZADAS.	<b>4021</b>
HORAS DE MEDIACIÓN EFECTUADAS.	<b>7898</b>
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS CON CONVENIO Y/O ACUERDOS.	<b>90%</b>
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	<b>10%</b>

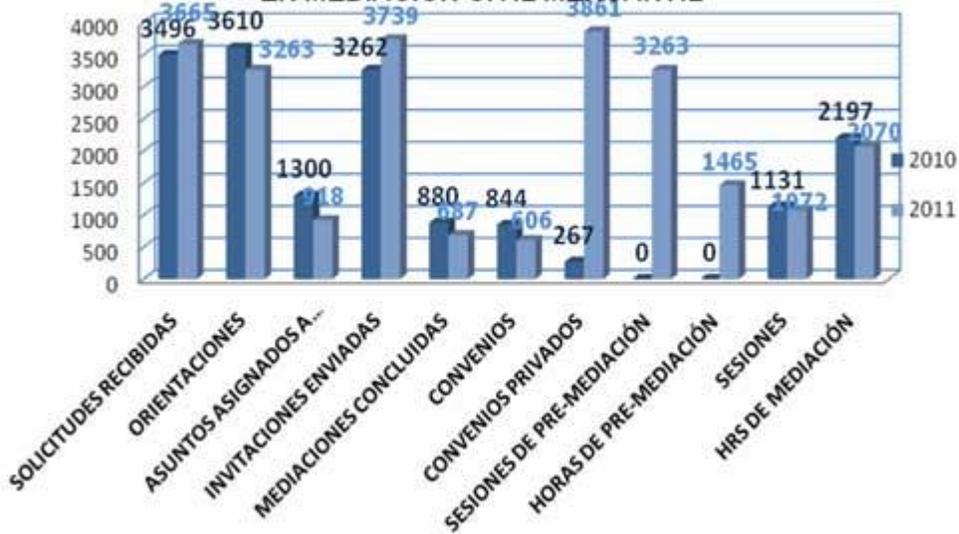




Gráfica de Invitaciones expedidas a la "Contraparte"  
**MEDIACIÓN CIVIL MERCANTIL**  
 Del 4 de Enero al 30 de Septiembre de 2011



Gráfica comparativa de las actividades desarrolladas  
 del 4 de enero al 30 de Septiembre del 2011  
**EN MEDIACIÓN CIVIL MERCANTIL**

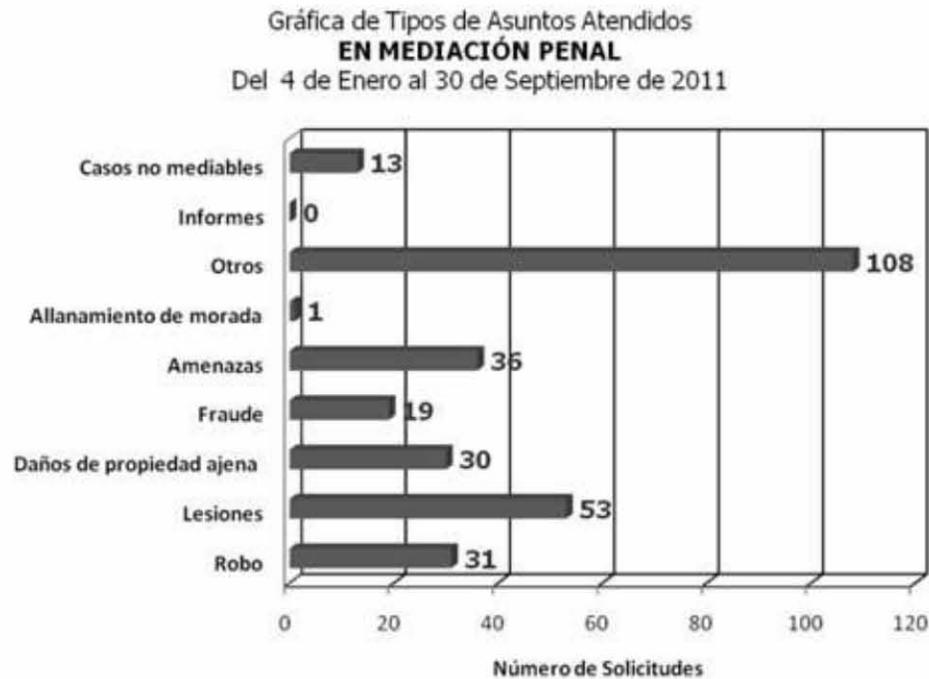
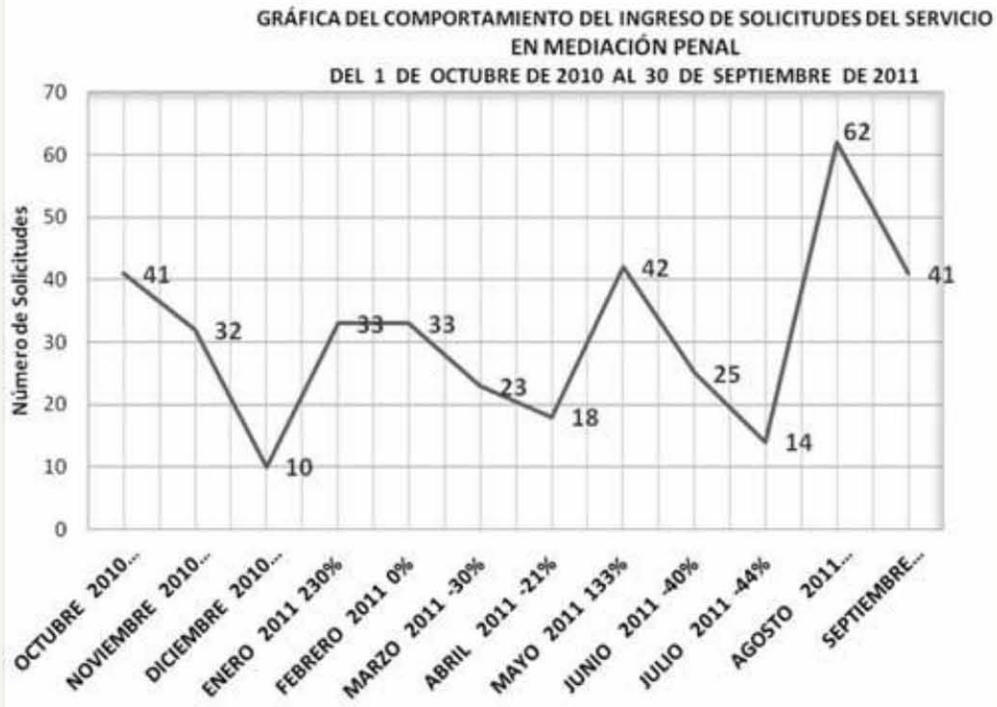


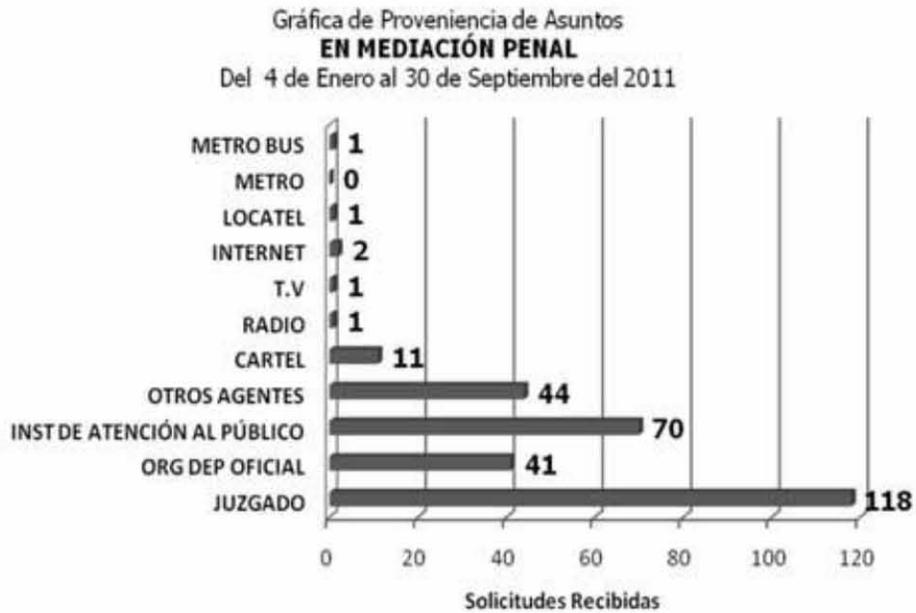
CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA  
 DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL  
 RECORD DE LOS EXPEDIENTES ASIGNADOS

## EN MEDIACIÓN PENAL

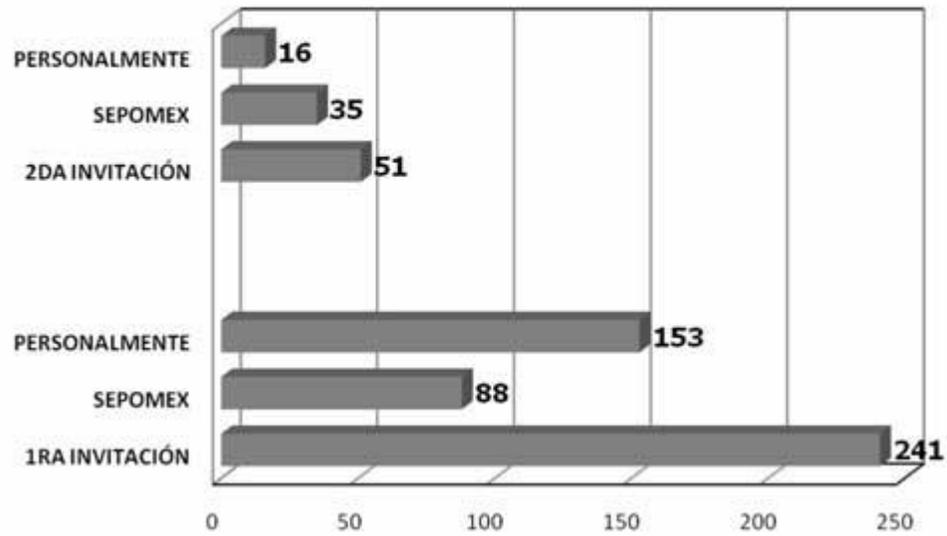
DEL 02 DE MAYO DEL 2007 AL 31 DE SEPTIEMBRE DE 2011

NÚMERO DE EXPEDIENTES	1330
ASUNTOS ASIGNADOS.	311
ASUNTOS EN TRABAJO ACTUAL DE MEDIACIÓN.	5
ASUNTOS QUE NO INICIARON MEDIACIÓN.	37
ASUNTOS CERRADOS Y QUE <u>SÍ ENTRARON A SESIONES DE MEDIACIÓN.</u>	269
ASUNTOS CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	222
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON CONVENIO.</u>	47
ASUNTOS EN REMEDIACION	12
ASUNTOS DE REMEDIACION CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	12
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO DE REMEDIACIÓN.</u>	0
TOTAL DE CONVENIOS DE MEDIACIÓN Y REMEDIACIÓN	234
SESIONES DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b> REALIZADAS.	304
HORAS DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b> EFECTUADAS.	230
SESIONES DE MEDIACIÓN REALIZADAS.	390
HORAS DE MEDIACIÓN EFECTUADAS.	1060
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS CON CONVENIO Y/O ACUERDOS.	84%
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	16%

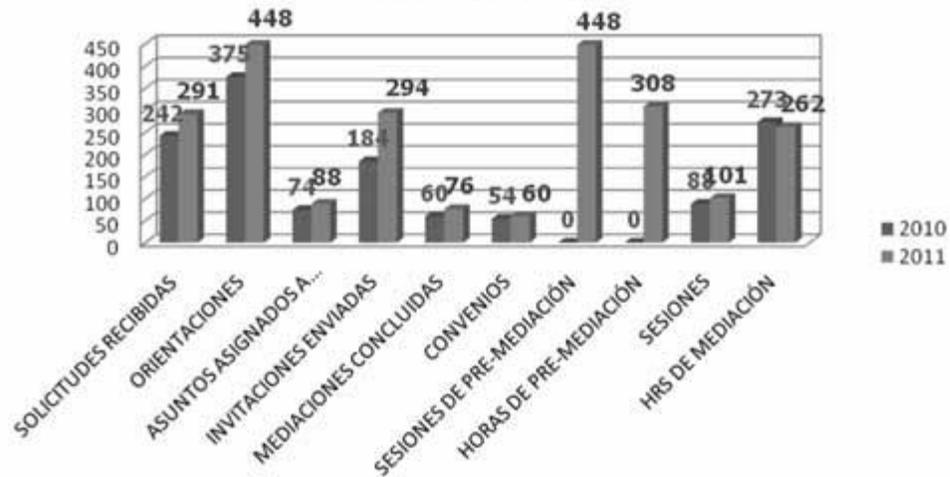




Gráfica de Invitaciones Expedidas a la "Contraparte"  
**EN MEDIACIÓN PENAL**  
 Del 4 de Enero al 30 de Septiembre del 2011



Gráfica comparativa de las actividades desarrolladas  
 del 4 de enero al 30 de Septiembre del 2011  
**EN MEDIACIÓN PENAL**



## 4to Trimestre

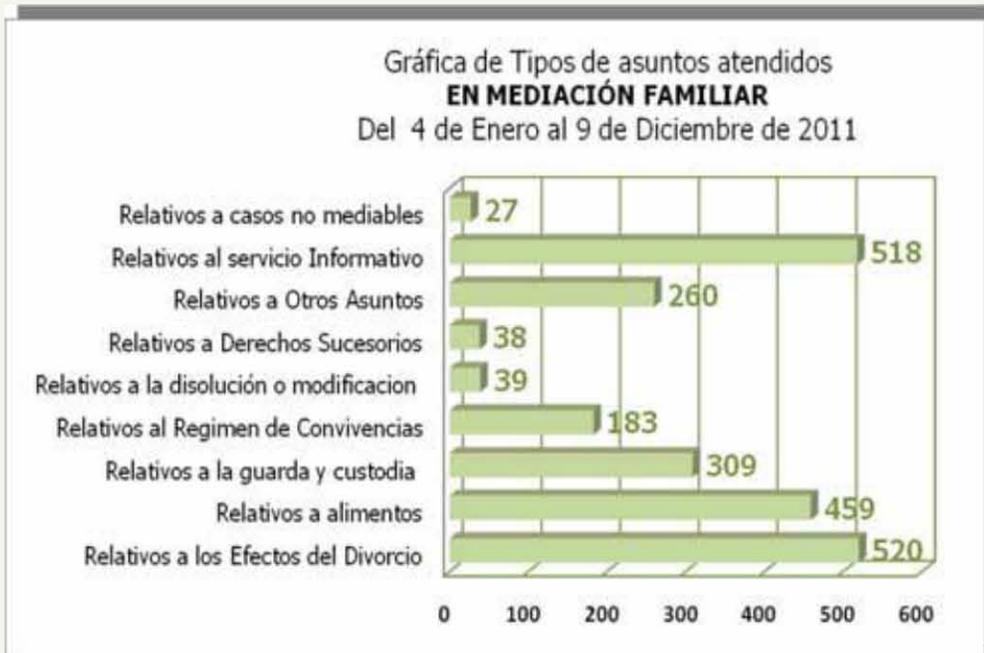
CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA

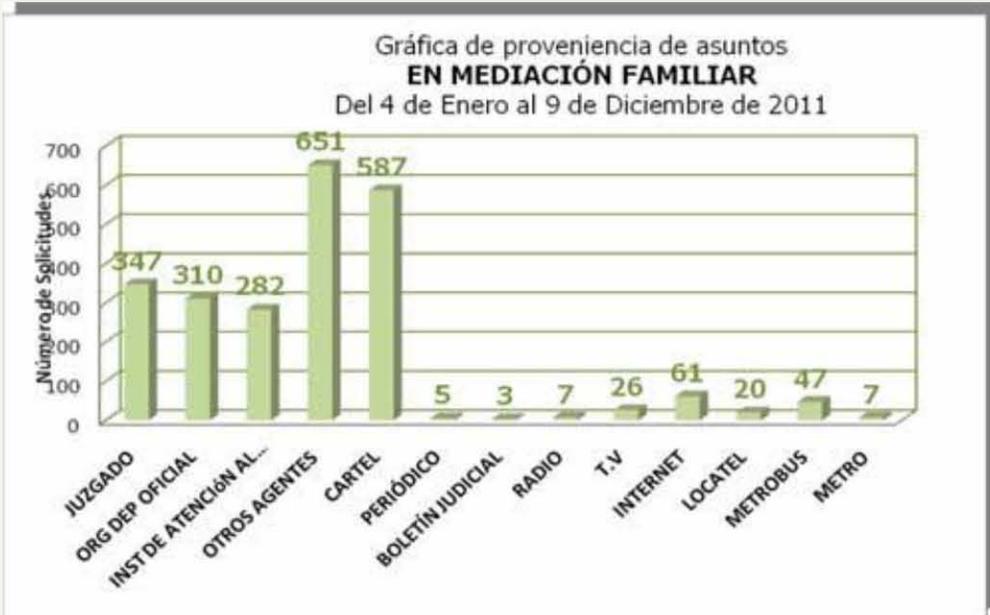
DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL  
 RECORD DE LOS EXPEDIENTES ASIGNADOS

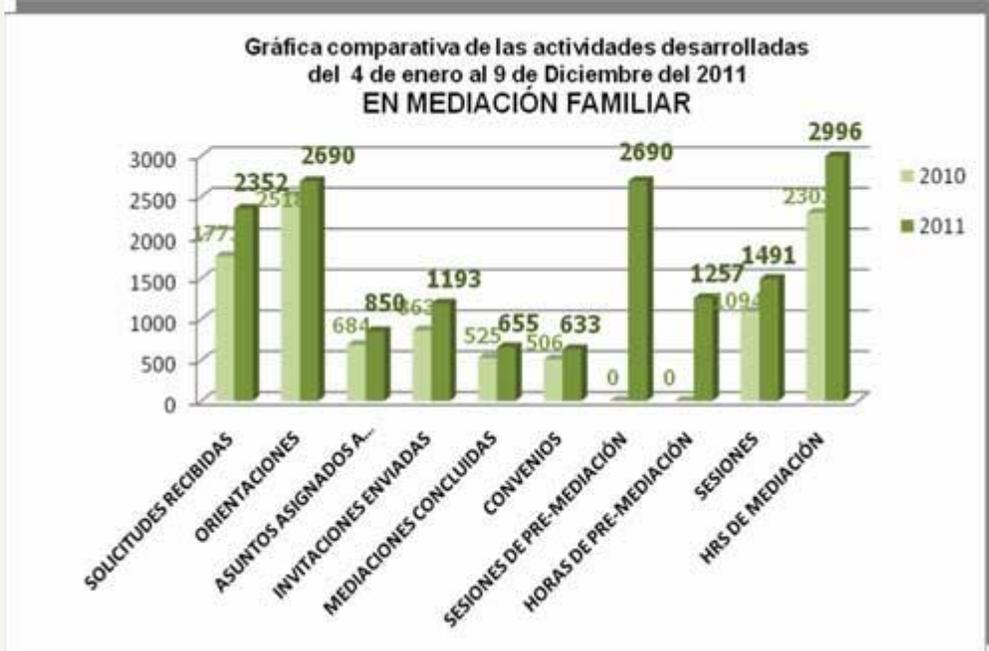
## EN MEDIACIÓN FAMILIAR

DEL 01 SEPTIEMBRE DEL 2003 AL 9 DE DICIEMBRE 2011

NÚMERO DE EXPEDIENTES	11,673
ASUNTOS ASIGNADOS.	3,390
ASUNTOS EN TRABAJO ACTUAL DE MEDIACIÓN.	128
ASUNTOS QUE NO INICIARON MEDIACIÓN.	562
ASUNTOS CERRADOS Y QUE <u>SÍ ENTRARON A SESIONES DE MEDIACIÓN.</u>	2,700
ASUNTOS CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	2,263
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON CONVENIO.</u>	437
ASUNTOS EN REMEDIACION	57
ASUNTOS DE REMEDIACION CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	54
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO DE REMEDIACIÓN.</u>	3
TOTAL DE CONVENIOS DE MEDIACIÓN Y REMEDIACIÓN	2,317
SESIONES DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b> REALIZADAS	2,333
HORAS DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b> REALIZADAS	1,644
SESIONES DE MEDIACIÓN REALIZADAS.	7,381
HORAS DE MEDIACIÓN EFECTUADAS.	15,285
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS CON CONVENIO Y/O ACUERDOS.	84%
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	16%







CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA

DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL

RECORD DE LOS EXPEDIENTES ASIGNADOS

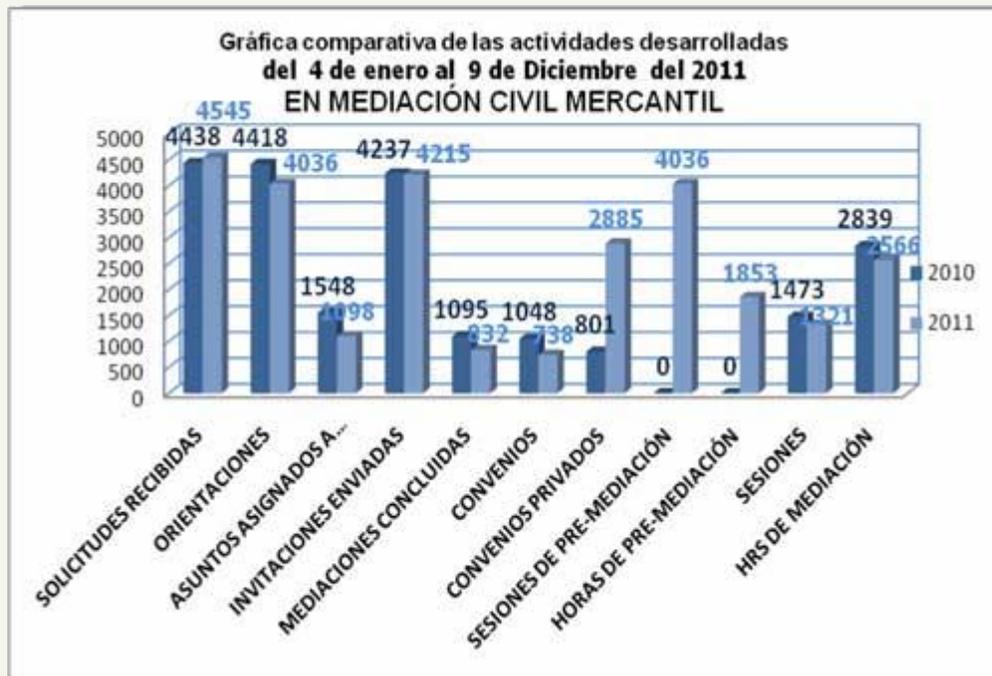
## MEDIACIÓN CIVIL MERCANTIL

DEL 1 DE SEPTIEMBRE DEL 2006 AL 9 DE DICIEMBRE DEL 2011

NÚMERO DE EXPEDIENTES	14,662
ASUNTOS ASIGNADOS.	3,783
ASUNTOS EN TRABAJO ACTUAL DE MEDIACIÓN.	217
ASUNTOS QUE NO INICIARON MEDIACIÓN.	807
ASUNTOS CERRADOS Y QUE <u>SÍ ENTRARON A SESIONES DE MEDIACIÓN.</u>	2,695
ASUNTOS CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	2,494
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON CONVENIO.</u>	266
ASUNTOS EN REMEDIACION	65
ASUNTOS DE REMEDIACION CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	62
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO DE REMEDIACIÓN.</u>	3
TOTAL DE CONVENIOS DE MEDIACIÓN Y REMEDIACION	2,556
SESIONES DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b>	3,666
HORAS DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b>	1,763
SESIONES DE MEDIACIÓN REALIZADAS.	4,270
HORAS DE MEDIACIÓN EFECTUADAS.	8,394
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS CON CONVENIO Y/O ACUERDOS.	92%
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	8%





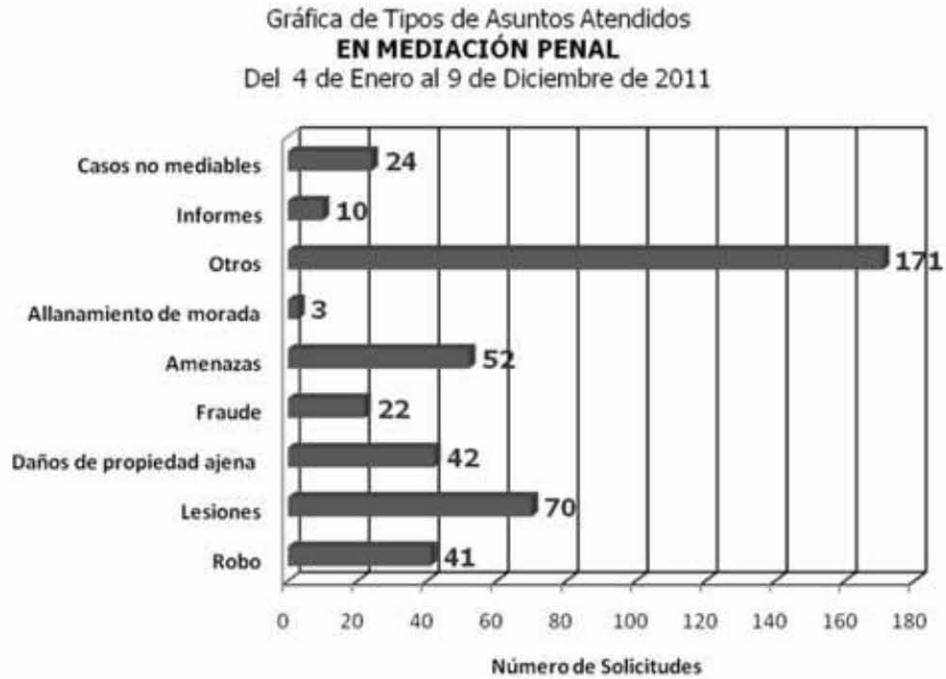
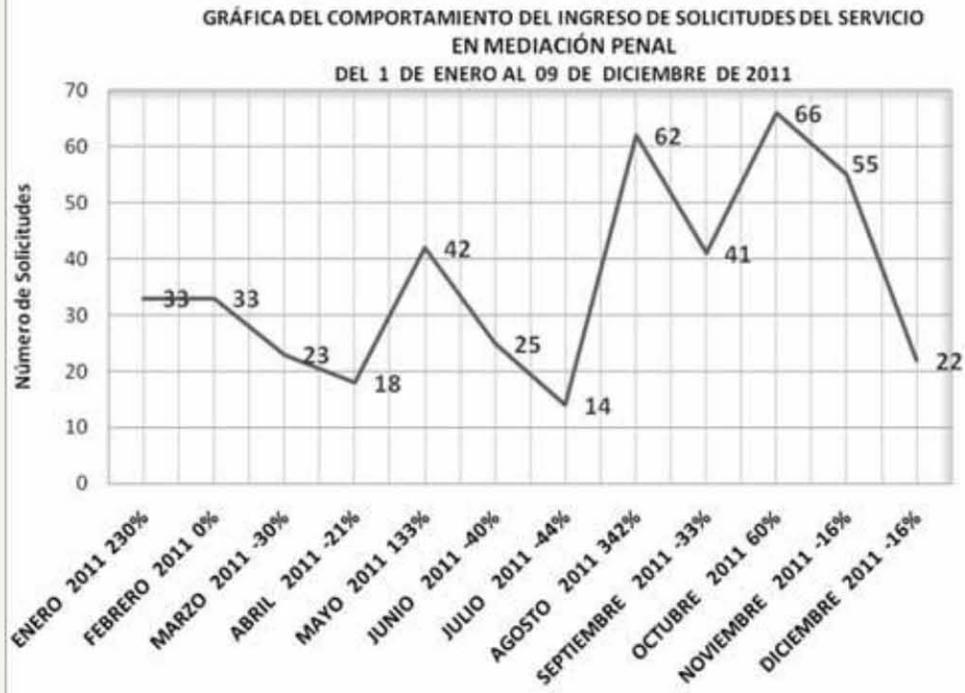


CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA  
 DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL  
 RECORD DE LOS EXPEDIENTES ASIGNADOS

## MEDIACIÓN PENAL

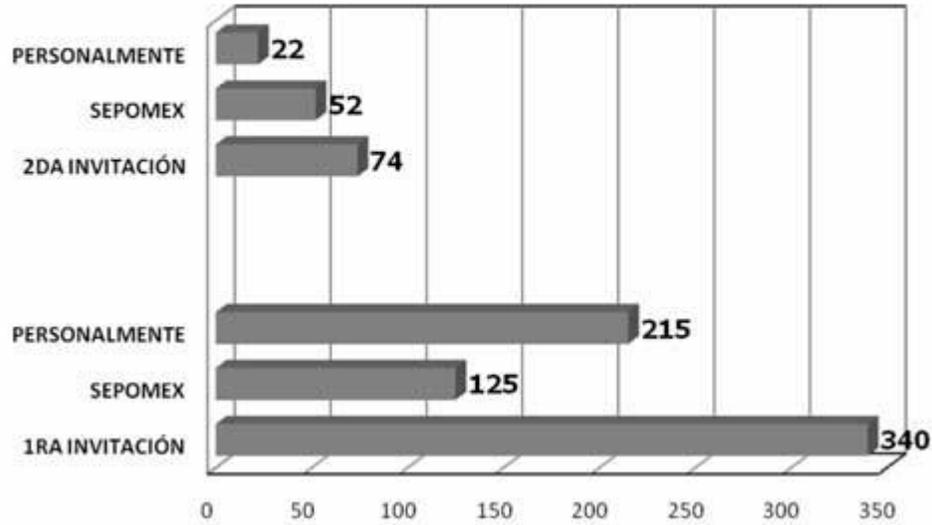
DEL 02 DE MAYO DEL 2007 AL 9 DE DICIEMBRE 2011

NÚMERO DE EXPEDIENTES	1,473
ASUNTOS ASIGNADOS.	350
ASUNTOS EN TRABAJO ACTUAL DE MEDIACIÓN.	14
ASUNTOS QUE NO INICIARON MEDIACIÓN.	40
ASUNTOS CERRADOS Y QUE <u>SÍ ENTRARON A SESIONES DE MEDIACIÓN.</u>	296
ASUNTOS CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	239
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON CONVENIO.</u>	57
ASUNTOS EN REMEDIACION	13
ASUNTOS DE REMEDIACION CONCLUIDOS CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	13
ASUNTOS CERRADOS <u>POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO DE REMEDIACIÓN.</u>	0
TOTAL DE CONVENIOS DE MEDIACIÓN Y REMEDIACIÓN	252
SESIONES DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b> REALIZADAS.	506
HORAS DE <b>PRE-MEDIACIÓN</b> EFECTUADAS.	432
SESIONES DE MEDIACIÓN REALIZADAS.	443
HORAS DE MEDIACIÓN EFECTUADAS.	1,219
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS CON CONVENIO Y/O ACUERDOS.	81%
PORCENTAJE DE MEDIACIONES CERRADAS POR DESINTERÉS DE LOS MEDIADOS A CONCLUIR PROCESO CON ACUERDOS Y/O CONVENIO.	19%

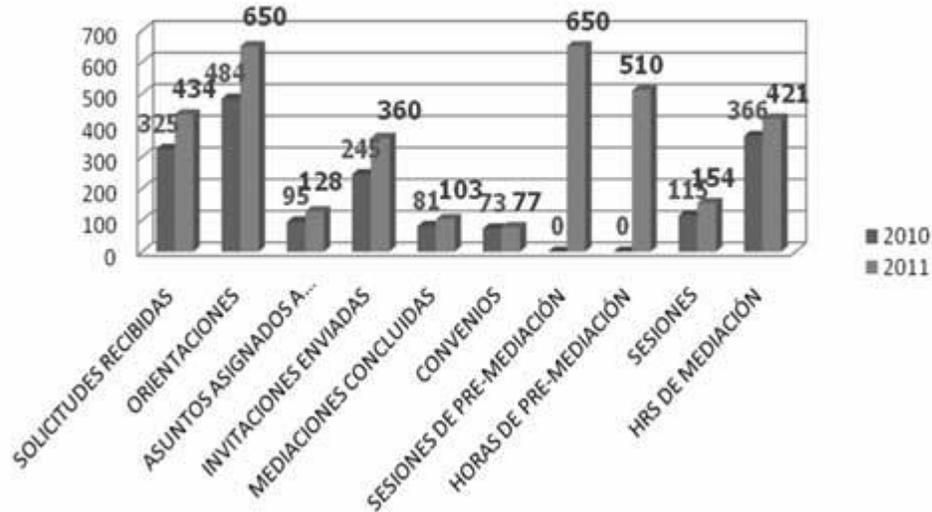




Gráfica de Invitaciones Expedidas a la "Contraparte"  
**EN MEDIACIÓN PENAL**  
 Del 4 de Enero al 9 de Diciembre del 2011



Gráfica comparativa de las actividades desarrolladas  
 del 4 de enero al 9 de Diciembre del 2011  
**EN MEDIACIÓN PENAL**



### **2.6.2. CUADRO COMPARATIVO CON EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**

En comparación con el Anuario Estadístico que realiza el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal mas reciente 2011 menciona de igual forma como principal nota la economía, infraestructura, humanismo y medios materiales, que a su vez hacen hincapié a el Centro de Justicia Alternativa haciendo hincapié a su avance del 2008 al 2010 de un 12% debido que relacionan el numero de expedientes ingresados a partir del 2008 con 2,964 que en porcentaje es un 9% de eficacia, algo que para el 2009 aumento en un 1.5% siendo 5,394 y para el 2010 en un 1.9% con 6,535 aumentando del 12% al 25% debido a la necesidad de la población por la insolvencia económica y alta vulnerabilidad social teniendo con ello Mediaciones exitosas en cifras tales como en 2008=343, 2009=868, 2010=1,619 y en 2011 = 1448, determinando con ello que el 2010 fue el año que mayor injerencia tuvo ante los órganos jurisdiccionales desahogando de manera eficaz y productiva, con una excepción en materia penal ya que actualmente solo cuenta con el 2% sobre asuntos por resolver a través del propio Centro de Justicia Alternativa.

---

<sup>8</sup> [www.tsjn.com.mx/CentrodeJusticiaAlternativa](http://www.tsjn.com.mx/CentrodeJusticiaAlternativa)

## 2.7 LA MEDIACIÓN FRENTE A LA REPÚBLICA MEXICANA

ESTADO	MEDIADOR PRIVADO	MEDIADOR PUBLICO	OTROS ASPECTOS	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN
<b>Aguascalientes</b>	9	21	Asuntos concluidos con convenio 98%, sin convenio 6% y vigentes 1% de enero a junio del 2012.  *Ley de Mediación y Conciliación	Centro de Mediación del Estado de Aguascalientes
<b>Baja California</b>		8	Cuenta con una Ley de Justicia Alternativa publicada en el Periódico Oficial No. 43 del 19/10/2007	Estatal de Justicia Alternativa
<b>Baja California Sur</b>			Ley de Conciliación y Arbitraje Medico publicado el 31/10/2006  Aplica en materias : civil, mercantil, escolar, familiar, penal, justicia para adolescentes y vecinal o de barrio	Centro de Mediación del TSJ del Estado
<b>Campeche</b>				Centro de Justicia Alternativa de TSJ
<b>Chiapas</b>		Twitter : @GobiernoChiapas	Con una obra de 4 millones 537 mil pesos en	Centro de Justicia Alternativa

			<p>construcción y 2 millones en mobiliario así como equipo de computo inaugurado por el gobernador Juan Sabines Guerrero y el Magistrado Juan G. Coutiño Gómez.</p> <p>Promocional en YOUTUBE</p>	
<b>Chihuahua</b>			<p>Ley de Justicia Penal Alternativa del Estado de Chihuahua</p> <p>Publicada en el Periódico Oficial del Estado No. 98 del 9 de diciembre de 2006</p> <p>DECRETO 693/06 I P.O.</p>	<p>Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Chihuahua</p>
<b>Coahuila</b>		9	<p>Sin estadísticas desde el 2009 con 29 casos inconclusos y 2 sin seguimiento de proceso</p>	<p>Centro Estatal de Medios Alternativos de Solución de Conflictos</p> <p>Cuenta con 4 sedes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monclova</li> <li>2. Saltillo</li> <li>3. Torreón</li> <li>4. Piedras Negras</li> </ol>
<b>Colima</b>		Página en Reparación	<p>Asesoría de American Vara Association desde el año 1999 donde se forman sus programas de formación, dic 2002 personal del Estado</p>	<p>Centro de Justicia Alternativa del Estado de Colima</p> <p>Cuenta con tres sedes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tecoman</li> </ol>

			de Puebla los capacitan ,2003 a 2004 comienzan a desempeñar en pleno y para febrero de 2004 se crea el Centro Estatal de Justicia Alternativa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Manzanillo</li> <li>3. Villa de Álvarez</li> </ol>
<b>Distrito Federal</b>			Funciona en materia Civil, Penal, Familiar, Mercantil, Médica, De derechos de autor, Consumidor y Justicia para Adolescentes	<p>*Centro de Justicia Alternativa del T.S.J</p> <p>*Centro de Mediación y Arbitraje Comercial de la Cámara de Comercio</p>
<b>Durango</b>		3	Solicitudes para convenio 778, a petición de alguna de las partes 407, sin concluir por inasistencia 788 e inasistencia de alguna de las partes 164 de las cuales se resolvieron 190 por convenio, negativa de ambas partes 32 y no susceptible a mediación 42 con un total de 2425 de las cuales se clasificaron en materia civil con 1209, penal 5, mercantil 776 y familiar 416	Centro Estatal de Justicia Alternativa
<b>Guanajuato</b>		26	Comienza sus funciones en 2003	Centro de Mediación y Resolución de Conflictos

				<p>Cuenta con 8 sedes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Irapuato</li> <li>2. Acámbaro</li> <li>3. Celaya</li> <li>4. Guanajuato</li> <li>5. León</li> <li>6. Salamanca</li> <li>7. San Francisco del Rincón</li> <li>8. San Miguel Allende</li> </ol>
<b>Guerrero</b>				No cuenta con centro
<b>Hidalgo</b>			<p>Comienza a funcionar el 23/04/2007 con un 84% de solicitudes resueltas dando en estadísticas :</p> <p>10,190 expedientes de los cuales asistieron 17,695 mujeres, 11,797 hombres, 2,028 ambas partes y 5,345 personas morales</p>	Centro de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo
<b>Jalisco</b>			Se rige por la Ley de Justicia Alternativa	Instituto de Justicia Alternativa
<b>Edo de México</b>			Sin estadísticas, Pagina en reparación	Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial
<b>Michoacán</b>			Pagina en reparación	Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial
<b>Morelos</b>			Escases de información	Centro de Justicia Alternativa
<b>Nayarit</b>			Escases de graficas, estadísticas e información	Centro de Mediación del Estado

<p><b>Nuevo León</b></p>		<p>12</p>	<p>Se mandan petición de mediación vía internet por medio del intercambio de webcam con resolución enviada por correo.</p> <p>Cuenta con pagina de Facebook, Twitter y correo</p> <p><a href="mailto:mediacionmonterrey@hotmail.com">mediacionmonterrey@hotmail.com</a></p> <p>Cuenta con enlaces tales como:</p> <p>Negociación Monterrey</p> <p>Justicia Restaurativa Monterrey</p> <p>Cultura de Paz y No Violencia</p> <p>Visita "Cultura de Paz y No Violencia"</p> <p>ADR Services:</p> <p>Centro de MASC Alinea: Centro de Prevención y Solución de</p>	<p>Centro Estatal de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado</p>
--------------------------	--	-----------	--	---

			<p>Controversias</p> <p>CMP: Centro de Mediación Privado, S.A de C.V.</p> <p>CEMEP: Centro de Mediación Profesional de Monterrey</p> <p>Centro de Mediación y Negociación de Monterrey</p> <p>Centro de Mediación, Negociación y Arbitraje CEIWARDEN</p> <p>Circuitos de Paz</p> <p>Instituto de Métodos Alternos para la Solución de Controversias</p> <p>CEMASCNL: Centro Estatal de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos</p>	
--	--	--	--	--

			<p>M.O.S. Módulos de Orientación Social</p> <p>Centro de Mediación Municipal de Monterrey</p> <p>Centro de Mediación Municipal de San Pedro Garza García</p> <p>Centro de Mediación Municipal de Guadalupe</p> <p>Centro de Mediación Municipal de Escobedo</p> <p>CMNL: Colegio de Mediadores de Nuevo León A.C.</p> <p>ARCO: Asociación para la Resolución de Conflictos A.C.</p> <p>ARyME: Arbitraje y Mediación</p> <p>Acuerdo Justo</p>	
--	--	--	--	--

			<p>CERECO: Centro de Resolución de Conflictos</p> <p>LIMAMARC</p> <p>Revista Mediatio</p> <p>Revista Latinoamericana de Mediación y Arbitraje</p> <p>Maestría en Métodos Alternos de Solución de Controversias UANL</p> <p>Maestría en Métodos Alternos CEIWARDE</p> <p>Doctorado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos UANL</p>	
--	--	--	--	--

Universidad Nacional Autónoma de México  
 La Mediación en Conflictos Privados de México

<b>Oaxaca</b>		64	<p>Cuenta con programa de radio con información de mediación por parte del canal judicial infundido.</p> <p>Cuenta con 50 municipios con una Ley de Mediacion en vigor del 12/04/200.</p> <p>Su centro se crea el 1°/07/2002</p>	Centro de Mediación del Tribunal Superior de Justicia del Estado
<b>Puebla</b>			<p>Es dividido el centro en unidades a los cuales son canalizados las partes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Unidad de recepción y diligencias</li> <li>b) Mediacion y Conciliacion</li> <li>c) Informacion Juridica</li> <li>d) Psicologia y Terapia</li> </ul> <p>Tiene estadísticas empleadas mes a mes y se ha actualizado hasta junio de 2012 con 333 expedientes abiertos en el mes (36 mercantil, 204 familiar, 1 laboral, 1 vecinal, 0 agrario, 38 civil y 3 penal)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 174 expedientes con acuerdo (20</li> </ul>	Centro de Mediación y Conciliación del Tribunal Superior

			<p>mercantil,108 familiar,0 laboral,0 agrario 2 vecinal,43 civil y 1 penal)</p> <p>- En cuanto a orientación la mediación funciona en un 85%, se canalizan el 8% y no asiste el 7%.</p>	
<b>Querétaro</b>			Sin estadísticas ni información de sus mediadores	Centro de Mediación del TSJ
<b>Quintana Roo</b>			<p>Cuenta con 213 visitantes, no cuenta con estadísticas ni información.</p> <p>Se crea la Ley de Justicia Alternativa el 14/08/1997</p>	Centro Estatal de Justicia Alternativa
<b>San Luis Potosí</b>			Sin información relevante ni estadísticas	Centro de Mediación Judicial
<b>Sinaloa</b>				No cuenta con centro
<b>Sonora</b>			<p>Cuenta con un centro de justicia alternativa penal</p> <p>Se especializa en materia familiar(181),civil(421),penal(52),mercantil(80) restaurativa (3)y basada en la oralidad (1)</p>	Centro de Justicia Alternativa del STJ
<b>Tabasco</b>			Pagina web en	Centro de Conciliación del

Universidad Nacional Autónoma de México  
 La Mediación en Conflictos Privados de México

			reparación	TSJ
<b>Tamaulipas</b>			Sin estadísticas	Instituto de Mediación del Estado
<b>Tlaxcala</b>			Sin estadísticas ni actualizaciones	Centro de Mediación de Justicia Alternativa y para Adolescentes
<b>Veracruz</b>		4	Cuenta con mas de 10 centros de mediación en especial familiar , sin estadísticas  Tiene portal de YOUTUBE, cuenta con 3 salas desde junio de 2006.  El centro cuenta con 4 mediadores, 1 secretaria, 3 psicólogos y 2 administrativos	Centro Estatal de Medios Alternativos para la Solución de Conflictos del STJ
<b>Yucatán</b>				No cuenta con centros
<b>Zacatecas</b>		5	Se les denomina mediador o conciliador los cuales hacen 3 invitaciones para que asistan por medio de 1 secretaria en el Centro.	Centro de Mediación Judicial del Estado

9

10

<sup>9</sup> Anexo. Fierro Ferraez Ana Elena. *Manejo de Conflictos y Mediación*. Edición Oxford, Segunda Reimpresión: Febrero 2011.

<sup>10</sup> Alvares S. Gladys. *Mediación y Justicia*.1996

## CAPÍTULO 3

### 3.1 MEDIADOR PRIVADO

Es el tercero neutral aceptable por las partes quien tiene imparcialidad en los intereses de los mediados estableciendo puentes de comunicación entre ellos conduciéndolos a un acuerdo justo y perdurable carente de decisión.

Según el CONCIL OF MEDIATION ORGANIZATION la mediación es un enfoque donde un tercero imparcial interviene para ayudar a facilitar la obtención de un acuerdo mutuamente satisfactoria mediante:

- a) Responsabilidad del mediador frente a las partes ayudando a los interesados a que lleguen a un acuerdo y nunca imponiendo un acuerdo propio sin embargo en los casos de legislación ,orden judicial o contrato si es posible impedir la mediación.
- b) Responsabilidad del mediador ante el proceso de mediación conociendo todos los procedimientos de resolución y las condiciones en donde sea mas eficaz informando a las partes sobre los métodos mas adecuados según el tipo de disputa y de clase de resultados deseado por las partes puesto que la mediación es una opción voluntaria. El propio mediador no debe de formular afirmaciones o pretensiones falsas, engañosas o injustas acerca del proceso de mediación, sus costes y beneficios, siendo imparcial libre de tendencia o favoritismo tanto en palabra como en acción, incluyendo también la confidencialidad de la información

del proceso de la disputa aun en los casos de atestiguar voluntariamente en un procedimiento judicial.

- c) Responsabilidad del mediador frente a otros mediadores en donde las situaciones en que mas de un mediador participa en determinado caso

cada uno asume la responsabilidad de mantener informados a los restantes acerca de los procesos esenciales para llevar adelante un esfuerzo cooperativo y debe mostrar a los co-mediadores o de crítica de los mismos sin infringir en el principio de confidencialidad.

- d) Responsabilidad del mediador ante un organismo y su profesión ya que a menudo trabajan para organismos que son responsables del suministro de ayuda a los procesos de mediación empleados por las partes de la disputa y con ello no debe de usar su posición para obtener beneficios o ventajas personales, ni comprometerse en formas de empleo, actividades o iniciativas incompatibles de su propia tarea.

No deben de aceptar dinero u objetos valiosos por la prestación de sus servicios fuera del sueldo regular o los honorarios establecidos de común acuerdo y no deben de incurrir en obligaciones por la partes que puedan interferir con la imparcialidad de su desempeño.

Estimulando con ello la investigación, los programas de entrenamiento, los talleres, la experiencia practica y la supervisión.

- e) Responsabilidad frente al publico y a otras partes no representadas el cual puede ser un proceso privado o voluntario el cual ayuda a las partes a concertar un acuerdo e incluir responsabilidad del mediador de afirmar el interés del publico o de otras partes con el fin de que se resuelva determinada disputa, disminuya los costos o perjuicios y reanuden a sus actividades normales de las partes.

El mediador trabaja en la resolución de disputas latentes ayudando a los participantes a identificar lo que puede repercutir, relaciones con problemas futuros, decisiones y resultados del proceso mediador, además de desarrollar

diseño y aplicación en un procedimiento de resolución de conflictos y problemas teniendo diversas funciones que son:

- Inaugura los canales de comunicación que promueven o hacen mas eficaz la comunicación
- Es quien legitima y ayuda a las partes a reconocer los derechos de los otros a participar en la mediación
- Es el facilitador del proceso que suministra un procedimiento y a menudo preside formalmente la sesión de mediación
- Es con frecuencia una fuente de información y habilidad
- Es el instructor que educa a los negociadores novicios, inexpertos o sin preparación en el proceso de negociación
- Es el multiplicador de los recursos que suministra asistencia procesal a las partes y las vincula con expertos y recursos externos permitiendo así ampliar las alternativas aceptables de resolución
- Es el explorador de los problemas que permite que las personas en disputa examinen el conflicto desde diversos puntos de vista ayudando a definir cuestiones e intereses fundamentales y busquen opciones mutuamente satisfactorias.
- Es el agente de la realidad que ayuda a organizar una resolución razonable y viable
- Es el líder que toma la iniciativa de impulsar las negociaciones mediante sugerencias de procedimientos y a veces de carácter sustancial.

Por lo regular el mediador se enfrenta a sentimientos tales como:

- Los sentimientos de las partes que son intensos y no permiten llegar a un acuerdo
- La comunicación entre las partes es mediocre tanto por la calidad como por la cantidad y las partes no pueden modificar por si misma la situación
- Las percepciones erróneas o los estereotipos están estorbando la realización de intercambios productivos
- Las formas repetitivas de comportamientos negativos están constituyendo obstáculos
- Hay desacuerdos graves respecto a los datos sobre que información es importante, como se obtiene y como se evaluara.
- Hay muchas cuestiones en disputa y las partes discrepan acerca del orden y la combinación en las que la evaluara
- Hay intereses aparentes o reales que son incompatibles y que las partes reconcilian con dificultad.
- Las diferencias de valor aparentes o no significativas dividen a las partes
- Las partes no tienen un procedimiento de negociación
- Las partes están teniendo dificultades para iniciar negociaciones o han llegado a un callejón sin salida.

### **3.1.1 HABILIDADES DEL MEDIADOR**

El mediador como tal debe de contar con cualidades como:

---

<sup>11</sup> Fernández Milán Juan Manuel. *Los Conflictos: Como desarrollar habilidades como mediador*.2008

- 1.- Sentido de humor: es una herramienta muy relevante debido a que aplaca diatribas y desacuerdos entre sus colaboradores.
  - 2.- Debe de tener una especial sensibilidad hacia todos los aspectos humanos capaz de poder ponerse en los zapatos de las personas en conflicto.
  - 3.- Contar con modestia y naturalidad siendo autentico como ser humano sin apariencias y empatar con los afectados.
  - 4.- Tener capacidad para escuchar, comprender y paciencia para solucionar cualquier punto donde exista tensión por parte de los interesados.
  - 5.- Las dotes de comunicador es básica debido a que pueden evitar confusiones y malos entendidos aplicando una buena orientación.
  - 6.- Convicción de un compromiso con las ideas y proyectos bien estructurados y desarrollados para aplicarlos y dar una mejor solución al conflicto de las partes.
  - 7.- Se debe de guardar discreción es decir es uno de los principios de la Mediación y por ello el mediador debe de seguirlo ya que la gente cuenta los sucesos involucrando sus sentimientos y pensamientos siendo algo intimo de las partes en base al conflicto.
  - 8.- Un punto importante es la ética ya que ser una persona integra ya que los principios y reglas morales pueden llegar a afectar el comportamiento y las relaciones humanas
  - 9.- Debe contar con un papel de recurso activo a la cual pueden acudir para suministrar sugerencias y alternativas que ayudaran a las partes en las negociaciones eficaces siendo creíble, merecedor de la confianza de las partes.
- El mediador como tal debe de ser un profesional registrado por el Tribunal Superior de Justicia.

Cuenta con excepciones tales como:

- A) Ser cónyuge, concubina o concubinario o pariente dentro del cuarto grado por consanguinidad o segundo por afinidad de alguno de los mediados en algún juicio pendiente.
- B) Estar en la misma situación a que se refiere la fracción anterior respecto de los miembros de los órganos de la administración cuando los mediados o algunos de ellos sea una persona moral y en su caso de los socios ilimitadamente responsables.
- C) Ser o haber sido abogado apoderado o persona autorizada de alguno de los mediados en algún juicio pendiente.
- D) Mantener o haber mantenido durante los seis meses inmediatos anteriores a su designación relación laboral con alguno de los mediados o prestarle o haberle prestado durante el mismo periodo servicios profesionales independientes
- E) Ser socio, arrendador o inquilino de alguno de los mediados en el procedimiento al cual se le designe
- F) Tener interés directo o indirecto en el resultado del conflicto.

El mediador no podrá actuar como testigo en la vía jurisdiccional de los asuntos no resueltos en la mediación de los cuales tuvo conocimiento toda vez que ha celebrado un convenio de confidencialidad siendo limitado por el secreto profesional.

### **3.1.2. COMPETENCIAS DEL MEDIADOR**

El mediador como figura profesional día a día debe de estar renovando sus aptitudes y actitudes es decir debe de tener claro el panorama de competencia el

cual se define como el conjunto de aptitudes, saberes conocimientos y determinados patrones de conducta o procedimientos.

- **COMPETENCIA INTELECTUAL**

Donde existe una visión estratégica favoreciendo la comprensión de los objetivos o pueden llegar a afectar la mediación en donde el mediador debe de hacer un análisis y evaluación de las situaciones partiendo del desglose de cada una de las circunstancias que suponen un grado de tolerancia a la critica y la predisposición al cambio así como la planificación y organización una vez ya comprendidos los objetivos estratégicos y operativos para la solución de conflictos.

- **COMPETENCIA INTERPERSONAL**

Dentro de la capacidad del mediador se encuentra la parte personal donde debe destacar características como dirigir y persuadir a las partes para guiar el procedimiento, así como el espíritu de decisión donde supone la capacidad de toma de decisiones y hacer que el grupo adopte objetivos compartidos en base a los estados internos ( sentimientos) de las partes para tener una mejor capacidad de comunicar a través de la palabra, los gestos y movimientos.

- **COMPETENCIA DE ORIENTACION HACIA LOS RESULTADOS**

Es obvio que una de las funciones mas importantes de todo mediador es la coordinación de las actividades de mediación viéndose obligado a asumir el papel de supervisor de las normas y del proceso que conduce a la consecución de objetivos y esto no quiere decir que el mediador lleve a cabo la tarea encomendada a las partes pues solo es el encargado de moderar dichas tareas.

- **COMPETENCIA PERSONAL**

Los problemas son tomados como oportunidad para mejorar aspectos deficitarios y aportar nuevas ideas y soluciones que contribuyan a la consecución de los

resultados y la credibilidad personal que depende de la propia institución en cuanto a los mediadores o las organizaciones de la mediación.

- **COMPETENCIA EN LAS RELACIONES CON LOS DEMAS**

Parte de la escucha activa otorgando importancia a las situaciones y disponibilidad para colaborar con otros para ayudar cuando los objetivos se ven comprometidos y afrontar nuevos retos mediante el respeto y lealtad con las partes del conflicto con sus formas y opiniones

### **3.1.3 TIPOS DE MEDIADOR**

#### **I. MEDIADOR PASIVO**

Es el autor de definir el objeto de la discusión para no volver a intervenir en las negociaciones manteniéndose distante y reservado dejando que las negociaciones elaboren por si solos el procedimiento de la discusión limitándose a solo estar presente recordando que es ponerse de acuerdo.

#### **II. MEDIADOR CENTRADO EN LA TAREA**

Definen el objetivo de la discusión prestando atención al tiempo y que este a su vez no exceda de cuarenta minutos participando en la discusión siendo imparcial haciendo sugerencias y propuestas tanto en el plano del procedimiento como en el contenido haciendo hincapié en los puntos e acuerdo analizando la situación cuando sea necesario presionando a los negociadores para que encuentren una solución manteniéndose distante y reservado no tomando partido por una causa de la otra siendo completamente imparcial.

#### **III. MEDIADOR CENTRADO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

En este modo se debe de dejar que cada uno se exprese favoreciendo la expresión de cada uno de ellos aceptando todas las sugerencias escuchando atentamente a quien hable esforzándose por no herir sentimientos de los

negociadores diluyendo ideas y sentimientos subyacentes que puedan impedir la comprensión

#### **3.1.4 ROL DE LOS ABOGADOS EN EL PROCESO DE MEDIACION**

En nuestro país siendo un método alternativo de conflictos relativamente es nuevo y son muchas las personas que hasta el día de hoy conocen poco y nada acerca de este medio de resolución de conflictos

Con relación a la mediación es esencial que las partes tomen conocimiento que el mediador en ninguna oportunidad podrá suplir el rol del abogado de parte, asesorando a las mismas ya que uno de los pilares básicos del instituto de la mediación es que el mediador tenga durante todo el procedimiento una conducta de imparcialidad como así mismo la neutralidad hacia las partes

### **3.2 EL MEDIADOR PRIVADO DESDE UN ENFOQUE INTERNACIONAL**

La inmigración como fenómeno social se ha convertido en los últimos años en el centro de atención de los medios de comunicación y un reto social para representantes políticos, técnicos de áreas municipales, profesionales de servicios sociales ,organizaciones no gubernamentales y para las propias comunidades inmigrantes implicadas en el proceso.

Es por eso que la mediación intercultural se ha definido en los últimos años a partir de una práctica especializada con población inmigrante extranjera en las sociedades occidentales lo que ha dado origen a la nueva necesidad de mediadores interculturales en los contextos sociales.

Por lo que el mediador intercultural se esta generalizando por toda Europa aunque con distintos matices y denominaciones con objetivos principales como cuestiones de tipo socio-jurídico, socio –laboral, sanitario, educativa.

El mediador debe de centrarse en ayudar a resolver conflictos y superar visiones individuales y unilaterales dando configuración de una nueva salida a su problema.<sup>12</sup>

## **EUROPA: HOLANDA, ITALIA, BÉLGICA Y FRANCIA**

En Europa entraña en cierta dificultad por la diversidad de funciones, experiencias y figuras que se encuentran detrás de ciertos requisitos para ser mediador tales como: \* un encuentro o entrevista preliminar,\* referencias o experiencias anteriores, \* un certificado de buena conducta,\* curriculum vitae y \*permiso de residencia (por lo regular con una antigüedad de tres años residiendo en el país).

Sin embargo los requisitos educativos son distintos para los candidatos extranjeros ya que se les exige la finalización de los estudios secundarios del país de origen y un conocimiento de la lengua de la sociedad acogida, habilidades relacionales, conocimientos lingüísticos, técnicas de interpretación conocimientos culturales y terminología específica de los diversos sectores donde se va a realizar la intervención.

### **HOLANDA**

La mediación intercultural en Holanda tiene su origen en el modelo urbano por medio de la magnitud y delicadeza de los conflictos lo cual se aleja del modelo americano imbuido en una tradición comunitaria y ayuda mutua tales como

- modelo de vecindad caracterizado por el trabajo voluntario no pertenecientes a ninguna asociación y que busca restablecer la comunicación entre vecinos aumentando la autonomía de las personas que toman las decisiones

---

<sup>12</sup> Suares Marines. *Mediación. Conducción de disputas de comunicación y técnicas*.1996

Diego Vallejo Raúl. *Mediación. proceso. tácticas y técnicas*.C2010

- se lleva acabo en localidades de menos de 100,000 habitantes principalmente en barrios de conflictos étnicos.

#### ITALIA

Surge para el año de 1998 en su Ley numero 40 donde se prevé la posibilidad de incorporar mediadores a sus instituciones para mejorar las relaciones entre administraciones y personas extranjeras e incluso funciono que comenzó a incorporarse en el equipo policiaco y medico en sanidad publica.

#### BELGICA

Se encuentra reconocido de forma institucional en el Ministerio de Asuntos Sociales, Salud Publica y Medio Ambiente.

#### FRANCIA

Es muy vinculada con el sector educativo donde a raíz de factores como la evolución de flujos migratorios donde apareció la figura de la FEMMES – RELAIS que eran las encargadas de mediar entre las familias ligadas a las funciones de interpretación y traducción de códigos lingüísticos y culturales de la población asentada en Francia.

## **CAPITULO 4**

### **4.1 MEDIACIÓN INTERNACIONAL**

La mediación como mecanismo para solucionar conflictos internacionales existe desde el siglo IV a.C. Sin embargo no es hasta la creación de las Naciones Unidas cuando esta práctica se institucionaliza.

A partir de la Primera Guerra Mundial la forma de negociar entre Estados también cambia pues las negociaciones dejaron de ser secretas y entre monarcas para pasar a formar parte de las agendas diplomáticas en el marco de diferentes organismos internacionales.

En 1928 mediante el llamado Pacto Briand- Kellog se condeno la guerra como medio de resolución de conflictos y renuncio expresamente a ella como instrumento de política internacional ya que la mayoría de las naciones firmaron este pacto cuyo planteamiento se plasmó posteriormente en la Carta de las Naciones Unidas en su artículo 20°.

El artículo 2.3 de la Carta de las Naciones Unidas establece la obligación de todos los estados miembros de resolver sus disputas por medios pacíficos con métodos como lo son:

- a) Medios diplomáticos
- b) Medios jurídicos

Con la idea de que los medios pacíficos por medio de la voluntad de las participantes estableciendo reglas y la forma de un proceso para solucionarlo siendo así que estos procedimientos se llevan a cabo con la finalidad de

solucionar problemas entre Estados Nación variando los objetivos y las consecuencias implicando la mediación como buenos oficios donde un tercer <sup>13</sup> Estado interviene a fin de promover la búsqueda de una solución de manera pacífica emitiendo una propuesta de solución sin tener carácter vinculante .

Como lo es en el caso del Tratado de Libre Comercio de América del Norte el cual instituye el arbitraje y la mediación para la solución de controversias con un modelo de clausula contractual que incluye la mediación amigable como el primero de los medios para resolver una diferencia derivada del propio contrato en su capitulo XX en su articulo 2006 titulado “Consultas” que afirman que cualquiera de las partes podrá solicitar por escrito la realización de consultas respecto de cualquier medida adoptada o un proyecto que pudiese afectar el Tratado.

En el art.2007° tiene una mediación específica por medio de plazos para la consecución de un arreglo mediante el sistema de consultas y en caso de fracaso se establecerá un panel arbitral.

En la Encyclopedi of Conflict Resolution Burgess y Burgess informan del uso de la mediación claro ejemplo es China donde se remonta a unos dos mil años de antigüedad en pequeñas trazas a través de diversas tradiciones culturales y espirituales del mundo: la Iglesia Católica, los Tribunales rabínicos judíos, las corrientes filosóficas de China, Japón, África, Melanesia, América Latina y América del Norte explican formas consensuales de regulación de conflictos en medida que aumenta la complejidad del tejido social, las interacciones comerciales y las comunicaciones y aparentemente la primera institución de reconocido tema de mediación es la tradición occidental en la de FEDERAL MEDIATION AND CONCILIATION SERVICE fundada en 1947 sobre la base del US Conciliation Service con el animo de regular por vías pacíficas conflictos laborales entre

---

<sup>13</sup> Mayer Bernanrd S. *Más allá de la neutralidad como superar la crisis de la resolución de conflictos.*2008

patronos y obreros entre las empresas de BURGESS Y BURGESS en 1977, BURTON Y DUKES 1990, MOORE en 1995 y TOUZARD en 1981.

## MEDIACIÓN EN EUROPA

En Europa el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea adoptaron la Directiva de la Unión Europea sobre Mediación en la que se estipulan ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles \* donde se pidió a los Estados miembros que instauraran procedimientos alternativos de carácter extrajudicial abarcando el acceso a la justicia como parte de la política.

La comisión europea publico en abril del 2002 un debate sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos.

En julio de 2004 la Comisión decidió crear un código de conducta que fue aprobado por una mayoría de expertos en mediación y adoptado en octubre de 2004 por la Comisión y sometido al Parlamento y el Consejo europeo como Directiva marco sobre la Mediación.

El libro verde, el Código de Conducta y la propuesta de la directiva se inscriben en los trabajos que la Comunidad Europea realizado para crear un espacio de libertad, seguridad y justicia con un mejor acceso a la justicia.

La Comisión considera que fomentar el uso de la mediación y otras formas de modalidades alternativas de resolución de conflictos (MASC) ayudando a evitar problemas, reduce tiempo y costes implícitos en los litigios ante tribunales de justicia.

A partir del Plan de Acción de Viena de 1998 donde el Consejo de Ministros de Justicia e Interior invito a la Comisión a presentar un Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de controversias en materia del derecho civil y mercantil proporcionando así mucha información y análisis de un gran numero de cuestiones con las que se familiariza a un gran numero de personas ya que

tenía por objeto encontrar respuestas a las iniciativas tales como el problema de los plazos de prescripción y caducidad, exigencia de la confidencialidad, validez del consentimiento, eficacia de los acuerdos resultantes en particular la ejecución, la formación de los mediadores y su régimen de responsabilidad por los Estados miembro y a la Comunidad

Por lo que en el proceso se trata la Mediación Familiar por medio de la recomendación n° 12/1986 abordando las medidas tendentes a prevenir y reducir la sobrecarga de los Tribunales de Justicia mediante vías alternativas. Uniéndose a ello el comercio exterior en D 2003/31 del 8 de junio de 2000, así como el informe del Consejo Europeo de Bruselas para resolver conflictos sociales, internos y transnacionales.

En el ámbito penal se promovió la mediación por medio del R/99-19 relativa al asunto del estatuto de la víctima en el proceso penal , uniéndose la Directiva Europea de 22.10.2004 asegurando el mejor acceso a la justicia

#### FRANCIA

Se desarrollo desde el año 1980 por medio de la Mediación Familiar en ámbitos privados y asociaciones familiares previstos de manera que la asistencia jurídica sea gratuita ante cualquier órgano jurisdiccional.

#### INGLATERRA Y GALES

Toman como modelo el americano iniciando en 1974 la Mediación ligada al proceso judicial creando el FAMILY CONCILIATION COUNCIL en 1982 elaborado con un código ético siendo de carácter voluntario siendo libres de acudir a ella

#### ALEMANIA

La Mediación o Schlichtung la integran mediante el derecho familiar, pero es en el sector económico donde existe auge, por lo que la Directiva de 1993 que

establecía los estándares profesionales y éticos proyectaba una ley federal finalmente aprobada el 15 de diciembre de 1999.

Sin embargo no existe en Alemania una definición uniforme del perfil de la mediación

#### ITALIA

Comienza en la mediación comercial que se establece en el Código de Comercio de 1882 para después dar paso a la mediación familiar con la ley No 285 de 1997 donde se proyectan diversas propuestas mediadoras extrajudiciales, educativas y alternativas para conflictos de menores que dieron paso a un proyecto de ley denominada Ley de sobre resolución consensuada de conflictos en el 2000.

#### PORTUGAL

Se regulo en este país parcialmente en la Ley sobre Juzgados de Paz en el 2001, que de acuerdo con la estructura del ordenamiento jurídico portugués se da un importe de 3 740 euros como importe de pago fijo que las partes pagaran por partes iguales tanto por el solicitante como por el demandado.

#### HOLANDA

Se aprueba en 1974 un mecanismo de Mediación de orden familiar no imperativo respecto a separaciones y divorcios básicamente, siendo los demás problemas resueltos por el medio jurisdiccional.

#### BÉLGICA

Se viene practicando desde la Mediación principalmente familiar desde 1980 mediante la Ley de 19 de febrero de 2001 donde se introduce la figura del Mediador que pueden ser abogados, notarios y otras personas físicas que cumpliesen los requisitos.

Para el 21 de febrero de 2003 en el boletín oficial belga se publicó una ley relativa a la enmienda del código judicial referente a la mediación.

La mediación es posible en asuntos civiles, mercantiles, laborales y de consumo así como en asuntos de deudas y penales.

Los costes de la mediación varían no en función de valor de litigio sino del tiempo invertido por el mediador repartido entre las partes.

#### AUSTRIA

Existen oficinas de mediación local que son instituciones públicas constituidas en competencia de los órganos legislativos de cada Estado federado (Land) y su procedimiento es oral y no es previsto para desarrollarse por medios electrónicos y es exento de tasas.

#### NORUEGA

Dentro de los países nórdicos, Noruega es el país donde más iniciativas se han producido, y en donde éstas han sido más contundentes. Los noruegos han tenido la valentía, arrojo, inteligencia y confianza en sí mismos y en sus conciudadanos, para creer en este grandísimo proyecto.

Empezaré hablando de los Consejos de Conciliación, posteriormente de la mediación en los tribunales, y finalmente de otras iniciativas públicas.

· Los Consejos de Conciliación:

En Noruega existen los llamados Consejos de Conciliación. Desde 1980, los Consejos de Conciliación forman parte del sistema judicial noruego. Estos cuerpos de conciliación están adscritos al ministerio de justicia.

Antes de llevar el pleito a las cortes regulares, al litigio tradicional, es obligatorio en Noruega que el caso pase por lo que yo he venido a llamar una primerísima instancia, a nivel municipal, en la que se intenta la mediación.

Así se recoge en tres artículos de la ley Procesal Civil y de la ley relativa a las Cortes de Justicia en Noruega.

Estos Consejos de Conciliación podríamos equipararlos a los antiguos juzgados de paz. Con la gran diferencia de que en la base de estos “juzgados de paz” existe un enorme cuerpo de mediadores. Como digo, el paso previo de una gran cantidad de casos por estos Consejos de Conciliación (y por el cuerpo de mediadores que forman cada uno de estos Consejos) es obligatorio.

Los municipios noruegos (llamados condados), están obligados a la implantación de estos Consejos. Todos los municipios tienen la obligación de prestar este servicio. Debe haber uno en cada municipio, si bien, cuando un municipio es pequeño puede estar adscrito al cuerpo de conciliación de un municipio cercano más grande que sí lo tenga.

Todos los mediadores que forman parte de los Consejos de Conciliación deben guardar secreto profesional. Solo se exige un registro en el que se recojan los datos objetivos del conflicto que se va a gestionar. La mediación que se realiza no es pública.

Si los mediadores miembros de estos cuerpos de conciliación consideran que el caso es complejo o que no pueden entrar a gestionar, y que es necesaria la gestión del caso por las cortes regulares, lo derivarán a estas.

Los casos que son llevados a estos cuerpos de mediadores se entiende que son susceptibles de mediación. Por encima de estos cuerpos de mediadores esta el “juez de paz” que puede llegar a conocer y decidir en determinados casos. No es necesario que este juez de paz sea técnico en derecho. Por lo tanto, en los casos en los que entraría a conocer, se produciría una especie de arbitraje.

En esta primerísima fase en la que se despliega todo el esfuerzo y trabajo de los mediadores se consiguen unos interesantísimos resultados. No en vano, existen

un gran número de mediadores profesionales repartidos por todos y cada uno de los municipios.

Existe un porcentaje elevadísimo de casos que se resuelven en la mediación que se realiza en los Consejos de Conciliación.

Las estadísticas nos dicen que en un 96% de los casos en los que entran a mediar los mediadores de estos Consejos de Conciliación terminan con una mediación satisfactoria. Es importante decir que cuando las obligaciones legales son evidentes no se pasará el caso por la mediación. Conocerán directamente los juzgados regulares. Por supuesto, y repito nuevamente, que en los Consejos de Conciliación se mediarán los casos susceptibles de mediación. Ahora bien, me atrevería a decir que casos susceptibles de mediación existen tantos como la propia evolución social esté dispuesta a aceptar.

· Mediación en los juzgados:

Desde 1997 los jueces noruegos reciben el mandato legal de intentar la mediación ya sea previamente al inicio del proceso o durante el desarrollo del mismo.

Existen voces críticas hacia los Consejos de Conciliación que defienden la opinión de que es aquí en los juzgados y solo aquí, donde se debe intentar la mediación. Ya sea por el propio juez, por otro de la misma jurisdicción o bien derivando a un mediador externo.

La mediación que se puede realizar a nivel municipal, con ese cuerpo de mediadores profesionales municipales puede ser mucho más provechosa que la que se realice estando ya el caso en el juzgado regular. La gestión del conflicto que realizan los mediadores a nivel municipal es una combinación entre la aplicación de la ley y una solución razonable. Y pienso que desde la cercanía de un municipio es donde mejor se puede encontrar esa solución “verdaderamente” justa.

#### Mediación Familiar:

Adscrita al Ministerio de Infancia y Familia. Desde 1993 es obligatoria en las separaciones y divorcios para padres con hijos menores de 16 años. Han quebrado el principio de voluntariedad de la mediación en beneficio de los hijos menores. Actualmente están realizando a nivel municipal un programa llamado “Mediation for Parents “.

#### Mediación en las escuelas:

En 1998 se creó un programa Anti-bullying. Un alto porcentaje de las escuelas noruegas están desarrollando este programa. Las evaluaciones que se han hecho de estos programas han sido muy positivas.

#### Mediación en el ámbito laboral:

Este ámbito está ocupado en gran medida por asociaciones privadas. La más importante y representativa es “The Bar Association “

#### Mediación Víctima – Ofensor:

Sin duda la iniciativa más apasionante y controvertida. Noruega, copiando experiencias canadienses y norteamericanas ha apostado por la mediación para la gestión de determinados delitos. El programa conocido como mediación Víctima-Ofensor nació en 1981. En 1991, una ley noruega obliga a los municipios (condados) a ofrecer este servicio de mediación Víctima-Ofensor. Esta mediación la realizan los cuerpos de mediadores municipales. Se han mediado miles de casos y se han llegado a miles de acuerdos. Son, sobre todo, menores infractores, los principales destinatarios de este programa.

Resulta interesantísimo y muy pedagógico observar el desarrollo de estos programas. También considero muy valioso comparar estos programas con otros programas semejantes desarrollados en países como Canadá, EEUU, Inglaterra,

Francia, Alemania, Suecia y Dinamarca siguen una línea muy semejante a la de Finlandia, así como Islandia, tienen su referente en Noruega.

Tenemos la desventaja, pero a la vez la suerte de que estos países llevan más de veinte años en la carrera por la cultura de la paz, y nosotros apenas hemos empezado. Pero digo la gran suerte porque tenemos la oportunidad de observar y aprender de las distintas experiencias, errores, correcciones, aciertos, etc.....

En el año 2006 estuvo previsto que se presentara el “mapa nórdico de mediación “.como intercambio de experiencias y conclusiones en lo que a la mediación en los países nórdicos se refiere.

Pienso que es imprescindible conocer, observar, las experiencias de los países que más han avanzado en esta materia para que, así nuestros primeros pasos sean firmes y seguros.

Se podría pensar que el desarrollo de la mediación es algo exclusivo de la cultura anglosajona. Pero este pensamiento es erróneo. La cultura de mediación ha existido siempre. Ya desde hace cientos de años algunas culturas africanas o indias han utilizado la mediación para resolver sus conflictos. Es más, actualmente, países tan latinos, como por ejemplo, Italia, están desarrollando importantes iniciativas en mediación.

## HUNGRÍA

Cuenta con la Ley LV de Mediación de 2002 y especifica la gama de acciones judiciales civiles en que la Mediación es posible o no es posible con la Ley CXVI en Atención Sanitaria de 2000 que refiere a la prestación de servicios por parte de los proveedores sanitarios a los pacientes y velar por la aplicación rápida y efectiva de los derechos de las partes

## GRECIA

Es aplicada desde tiempo muy remotos como lo es el caso de la filosofía griega que abordaban al conflicto como un promotor del cambio y a su vez es consecuencia de este y simplemente se necesitan dos seres, ya que el conflicto se caracteriza por la dualidad adversario – adversario.

## PAÍSES ORIENTALES

### CHINA

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 desenvolverse. En su pensamiento, el apoyo unilateral y la intervención adversaria, dificultan la comprensión y son la antítesis de la paz. En esta república la mediación se sigue ejerciendo en la actualidad a través de los comités populares de conciliación.

### JAPÓN

La Mediación tiene viejas raíces en sus costumbres y leyes. En sus pueblos se esperaba que un líder ayudara a resolver las disputas. En los Tribunales japoneses, se dispuso legalmente la conciliación de desavenencias personales antes de la segunda guerra mundial.

## PAÍSES AFRICANOS

Era costumbre reunir una ASAMBLEA VECINAL para la resolución de conflictos interpersonales, con la ayuda de una persona con autoridad sobre los contendientes.

En muchas culturas y lugares, tal como parece ser en la africana, los Círculos Familiares han proporcionado recursos para dirimir controversias entre sus miembros.

Los jefes de familia ofrecían su experiencia y sabiduría, para ayudarlos a coincidir en pacificadores acuerdos.

Se observa que, a medida que la "Familia extensa o expandida" fue siendo remplazada por la "Familia Nuclear", los mecanismos formales fueron sufriendo a los informales en la resolución de conflictos.

Las Instituciones Religiosas han asumido durante siglos la sugerencia de formas de convivencias pacíficas y de reorganización de las relaciones, por medio de la práctica de la mediación.

Grupos étnicos y culturales han establecido históricamente sus propias normas, y sosteniendo su independencia y su poder a salvo de la autoridad religiosa, gubernamental u otra autoridad secular. La tendencia hacia la Mediación se está manifestando cada vez más y muchas veces montada en la tradición ancestral de cada cultura y sociedad.

## **ÁMERICA**

Para 1990 en los Estados de América se promulgo el Acta de Mejora Judicial mediante la cual se promueve el empleo de soluciones alternativas de solución de controversias por tribunales federales y el Acta de Solución de Controversias Administrativas relativa a la utilización de dichos medios por las dependencias federales

## **ARGENTINA**

El poder judicial junto con los organismos oficiales y de carácter privado juntamente con los Colegios de Abogados de todo el país para capacitar y entrenar a los abogados acerca de cuales son sus funciones en este novedoso proceso de mediación como las ventajas y las desventajas de contar con la presencia activa de profesionales en el área del derecho y de acuerdo a lo establecido por la ley de Mediación en Argentina resulta obligatorio que las partes

concurran a la audiencia de mediación pública asistido por un abogado y como sanción a dicho incumplimiento la parte tendrá la obligación legal de pagar una multa correspondiente a dos veces la retribución básica de los honorarios del mediador público.

## ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

La mediación también tiene una larga historia en las colonias americanas debido a que es ampliado a una obra denominada *Justice Without Law* (1983) de Auerbach, la cual describe los mecanismos alternativos de resolución de disputas utilizado por los puritanos, los cuáqueros y otras sectas religiosas.

Dadas las circunstancias de su problemática podemos decir que el primer escenario donde se utilizó la mediación formalmente en los Estados Unidos de América correspondió a las relaciones obrero – patronal, esto debido a que en 1913 se creó el Departamento de el Trabajo y se designó un panel denominado “Comisionados en Conciliación” para atender los conflictos entre el sector obrero-patronal y al tener tanto éxito se vino a convertir en el Servicio de Conciliación de los Estados Unidos y para 1947 se reorganizó con el nombre de Servicio Federal de Mediación y Conciliación teniendo así como propósito la paz industrial siendo sólida y estable, y el arreglo de las diferencias entre empleador y los empleados mediante la negociación colectiva.

Sumando a ello se anexa la *Alternative Dispute Resolution* que se integró por grupos religiosos y étnicos de inmigrantes como holandeses de New Amsterdam, los judíos del East Side de Manhattan, los escandinavos en Minnesota y los chinos de Estados Unidos resolviendo los conflictos a través de sus ministros de iglesia o de ancianos de la comunidad.

Siendo como pauta para que a mediados de 1960, la mediación ha aumentado de manera significativa como un método formal y muy difundido de resolución de disputas, creando con ello Centro de Justicia del vecindario que suministran al

publico servicios de mediación con bajo coste o gratuitos siendo institucionalizados y que forman parte de los programas judiciales de la ciudad, tribunal o distrito.

Para 1980 se produjo un cambio en la nota esencial que era la voluntad por lo que dejó de ser tal para convertirse en parte del propio sistema judicial americano incluyendo a ello términos intrajudiciales incluidos en el mismo sistema legal existente.

---

<sup>14</sup> Castillo García Gema Soledad. *La auto traducción como mediación entre culturas*.2006

Manzano Bilbao Cesar. *Mediación en conflictos social, penal, intercultural, menores, familiar, educativa y política*.2008

Gotthiel Julio. *Mediación, una transformación en la cultura*.1996

## A N E X O S

DIRECTIVA 2008/52/ CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DEL 21 DE MAYO DE 2008 SOBRE CIERTOS ASPECTOS DE LA MEDIACION EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA

Visto el Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea y en particular en su artículo 61 letra c, y su artículo 67 apartado 5 de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado, considerando lo siguiente:

1.- La Comunidad se ha fijado el objetivo de mantener y desarrollar un espacio de libertad ,seguridad y justicia donde se garantiza la libre circulación de personas con el fin de que la comunidad debe de adoptar medidas de cooperación judicial en materia civil que sean necesarias para el correcto funcionamiento del mercado interior.

2.- El principio de acceso a la justicia y con vistas a facilitar y mejorar el acceso, el Consejo Europeo en su reunión de Tampere de 15 y 16 de octubre de 1999 insto a los Estados miembros a que instauraran procedimientos alternativos de carácter extrajudicial.

3.- En mayo de 2000, el Consejo adopto unas conclusiones sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en asuntos civiles y mercantiles en las que indico que la definición de principios fundamentales en ese ámbito constituye un paso fundamental para permitir el desarrollo y funcionamiento adecuados de los procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos de manera que se simplifique y mejore el acceso a la justicia.

4.- En abril de 2002 la Comisión presento un Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en le ámbito de derecho civil y mercantil en el que hacia balance de la situación imperante en lo que respecta a métodos de solución de la Unión Europea y con el que inicio una amplia consulta con los estados miembros y las partes interesadas sobre posibles medidas para promover el uso de la mediación.

5.- El objetivo de asegurar un mejor acceso a la justicia como parte de la política de la Unión Europea encaminada a establecer un espacio de libertad, seguridad y justicia abarcando el acceso a métodos tanto judiciales o extrajudiciales e resolución de litigios.

6.- La presente Directiva debe contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior en particular en lo referente a la disponibilidad de servicios de mediación.

7.- Para promover el uso mas frecuente de la mediación y garantizar que las partes que recurran a ella pueden contar con marco predecible es necesario establecer una legislación que aborde los aspectos fundamentales del procedimiento civil.

8.- Disposiciones de la Directiva referente a los procedimientos de mediación en litigios transfronterizos.

9.- La presente Directiva no debe de impedir en modo alguno la utilización de las nuevas tecnologías de comunicaciones en los procedimientos de mediación

10.- La presente Directiva debe de aplicarse a los procedimientos en la que dos o mas partes en un conflicto transfronterizo intente voluntariamente alcanzar un acuerdo amistoso.

Por tanto ha adoptado:

Articulo 1º Finalidad y ámbito de aplicación

El objetivo de la presente directiva es facilitar el acceso a modalidades alternativas de solución de conflictos y fomentar la resolución amistosa de litigios promoviendo el uso de la mediación y asegurando una relación equilibrada entre la mediación y el proceso judicial, aplicando en los litigios transfronterizos en asuntos civiles y mercantiles con la salvedad de aquellos derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación pertinente siendo no aplicable a asuntos aduaneros, fiscales o administrativos sin la responsabilidad del Estado por actos u omisiones en el ejercicio de su autoridad soberana.

#### Artículo 2 Litigios Transfronterizos

A efectos de la presente directiva se entenderá por litigio transfronterizo aquel en que al menos una de las partes este domiciliada o reside habitualmente en un Estado miembro distinto del Estado miembro de cualquiera de las otras partes en la fecha en que:

- a) Las partes acuerden hacer uso de la mediación unan vez surgido el litigio o
- b) Un Tribunal dicte la mediación
- c) Sea obligatorio recurrir a la mediación a tenor de la legislación nacional o
- d) Se remita una invitación a las partes

#### Artículo 3 ° Definiciones

Define mediación como un procedimiento estructurado en el que dos o mas partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por si mismos un acuerdo sobre la resolución de un litigio con la ayuda de un mediador y puede ser iniciado por un órgano jurisdiccional, las partes o prescrito por el Derecho de un Estado miembro.

#### Artículo 4 ° Calidad de la Mediación

Los estados miembros fomentaran de la forma que consideren conveniente, la elaboración de códigos de conducta voluntarios y las organizaciones que presten

servicios de mediación. Los estados miembros fomentaran la formación inicial y continua de mediadores para garantizar que la mediación se lleve a cabo de forma incapaz, imparcial y competente en relación con las partes.

#### Artículo 5 ° Recurso a la Mediación

El órgano jurisdiccional que conozca de un asunto, cuando proceda y teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso, podrá proponer a las partes que recurran a la mediación para solucionar el litigio, así mismo, el órgano jurisdiccional podrá pedir a las partes que asistan a una sesión informativa sobre el uso de la mediación si se celebra tales sesiones y si son fácilmente accesibles sin afectar a la legislación nacional que estipule la obligatoriedad de la mediación o que la someta a incentivos o sanciones siempre que tal legislación no impida a las partes el ejercicio de su derecho de acceso al sistema judicial.

#### Artículo 6 ° Carácter ejecutivo de los acuerdos resultantes de la mediación

Los estados miembros garantizaran que las partes o una de ellas con el consentimiento explícito de las demás pueden solicitar que se den de carácter ejecutivo al contenido de un acuerdo escrito resultante de una mediación. El contenido de tal acuerdo se hará ejecutivo a menos que, el contenido de ese acuerdo sea contrario al Derecho del Estado miembro donde se formule la solicitud.

El contenido del acuerdo podrá adquirir carácter ejecutivo en virtud de sentencia, resolución o acto auténtico competente de conformidad con la legislación del Estado miembro.

#### Artículo 7 ° Confidencialidad de la mediación

Dado que la mediación debe efectuarse de manera que se preserve la confidencialidad los Estados miembros garantizaran salvo contrario a lo dispuesto por las partes que los mediadores y personas que participan en la administración

del procedimiento de mediación estén obligados a declarar en un proceso judicial civil o mercantil.

#### Artículo 8 ° Efecto de la mediación sobre los plazos de caducidad y prescripción

El hecho de elegir el método de la mediación para la solución de un conflicto no quiere decir que las partes posteriormente no se puedan someter si así lo desean a un proceso judicial o un arbitraje en relación con dicho litigio por haber vencido los plazos de caducidad o prescripción durante el proceso de mediación

#### Artículo 9 ° Información al público

Los Estados miembros fomentaran por los medios que consideren oportunos el acceso al público en general particularmente vía Internet a la información sobre ponerse en contacto con mediadores y organismos que presenten la mediación como método de solución de conflictos.

#### Artículo 10 ° Información sobre los órganos jurisdiccionales y autoridades competentes

La Comisión hará accesible públicamente información de los órganos competentes que le hayan comunicado los Estados miembros.

#### Artículo 11 ° Revisión

A más tardar el 21 de mayo de 2016, la Comisión presentara al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo un informe sobre la aplicación de la presente Directiva en los Estados miembros y de ser posible ira acompañado de propuestas de adaptación.

#### Artículo 12 ° Incorporación al ordenamiento jurídico de los Estados miembros

Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas para dar cumplimiento a la presente Directiva antes del 21 de

mayo de 2011, con excepción del artículo 10° y esto ira acompañado de una publicación oficial.

Artículo 13 ° Entrada en vigor

La presente directiva entrara en vigor a los veinte días de su publicación el en Diario Oficial de la Unión Europea.

Artículo 14 ° Destinatarios

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

## **CASOS REALES**

### **Mediación Civil**

Caso Número 301 de fecha 1° de mayo de 2009.

El presente acuerdo es celebrado por las partes que declaran voluntariamente que se van a llegar acuerdos en base a la disputa de arrendamiento de un local comercial por la cual se sometieron a la mediación con las siguientes cláusulas:

- a) El arrendador se compromete a pagar la renta ubicado en la calle de Oaxaca numero 62 cerca de la Fuente de Cibele en la Col. Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc los tres primeros días de cada me durante el tiempo que arriende dicho bien inmueble.
- b) La arrendataria se compromete a dar mantenimiento frecuente en el local mencionado.
- c) El ya antes mencionado se compromete también a mantener el inmueble en las condiciones en que se encuentra actualmente las cuales son especificadas en un Acta anexa a este acuerdo.

- d) La ya antes mencionada se compromete a permitir el establecimiento de un contenedor en la parte trasera del local para que sea depositada la basura y no dejarla en una esquina de la calle así como a notificar al arrendador cuando el recibo de agua y luz llegue a su domicilio.
- e) El arrendador se compromete a pagar los recibos de agua y luz 5 días antes de su vencimiento y de igual forma a hacer la limpieza del local diario y apagar cualquier máquina a las 20:00 hrs, salvo permiso previo de la arrendataria.
- f) Ambos acuerdan que cualquier problema a futuro que surja relacionado con este acuerdo o con otro conflicto se resolverá por medio de la Mediación

## **Mediación Familiar**

Expediente Número 1197/2011 "A" Divorcio Unilateral

Debido a que por más de veinte años no cohabitan la Sra. con el Sr., decidieron hacer formal su separación por medio del divorcio, lo que significó que se someterían a una controversia, sin embargo no tenían nada que perder ni nada que pedir por lo tanto acudieron a las instancias del Centro de Justicia Alternativa y elaboraron con ayuda de un mediador un convenio que firmaron y disolviendo así su matrimonio concluyeron su trámite.

## **Mediación Escolar**

### **Caso Número 429/ Instituto Ovalle Monday**

Intervención de la Directora de dicha Institución referente a un niño que ha sufrido constantes ataques psicológicos por parte de cierto grupo de alumnos debido a su condición económica ya que el niño posee una beca del 75% referente a la colegiatura y por ello se ha hecho acreedor a constantes burlas y señalamientos

por parte de sus compañeros, lo que hoy conocemos como bullying ha sido aplicado en Centro de Enseñanza privado.

Sin embargo se forma un comité de personas capacitadas para intervenir en dicho asunto y un psicólogo y pedagoga emplean sus conocimientos así como técnicas de mediación para poder resolver el conflicto con terapia para ambos lados y de igual forma se capacita a los padres para que empleen las mismas y sean herramientas de mejoras

## **Mediación Médica**

El 18 de junio del año 2009 fue sometida una mujer a operación por una hemorragia causada por un aborto espontaneo en un Hospital de Renombre por un grupo de cirujanos especializados en casos de ese índole, sin embargo por descuido dejaron en la paciente una pequeña gasa que con el paso del tiempo comenzó a afectar a la paciente en sus demás órganos, por lo que la paciente quiso demandar a dicho Hospital pero le recomendaron acudir a la Comisión Nacional de Arbitraje Medico pues la paciente no quería que su asunto legal fuera demasiado tardado ya que ella continuaba con malestares, por lo que al acudir a dicha Comisión, se le brindo la atención requerida y fue asesorada por personal altamente capacitado en el campo para que se llegara aun acuerdo y su resultado fue que ella desistiría a cambio de una indemnización mas gastos de operación con todos los servicios pagados y una cirugía estética por los daños causados,

## **Mediación Ambiental**

Cierta Compañía Norteamericana demando al Estado Mexicano en el esquema de Internacional Centre for Settlement of Investment Dispute (ICSID), donde la primera compañía alegaba que México le había negado ilegalmente la operación de una planta de tratamiento de residuos peligrosos tóxicos por la falta de un permiso de construcción que el gobierno municipal le negó a la compañía a pesar de que esta contaba con la aprobación del gobierno federal y local.

Por lo que la compañía Norteamericana considera que violento el artículo 1105 del Capitulo Once del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), pues no recibió el trato mínimo y el artículo 1110 por expropiación.

Dicha compañía considera que los daños que ha sufrido ascienden a 45 000 000 000 de dólares.

A lo que el Estado Mexicano le responde que el esquema de nuestro país es el de una federación cuyas competencias territoriales difieren en los tres ámbitos de gobierno, y que el hecho de que el municipio no considere que se han cumplido con las formalidades necesarias para otorgar los permisos de construcción entra en el ámbito de su competencia, por lo que los gobiernos federal y local en nada incumplieron con sus compromisos. El municipio negó el permiso de construcción en virtud de que un peritaje geológico demostró que la localización geográfica de la planta ponía en riesgo los yacimientos de aguade la entidad. Una vez que esta información se hizo pública se genero una fuerte presión social por parte de los habitantes de la entidad para que no se instalara la planta. Por lo que el Presidente Municipal declaro dicha zona como reserva ecológica.

## **Mediación Mercantil**

CONDUSEF

EXPEDIENTE NÚMERO 2009/150/8023- OFICIO NO. DELJA/7346/2009

Guadalajara, Jalisco

El día 19 de junio de 2009 una Ciudadana con Domicilio en Zapopan, Jalisco, solicita una audiencia de conciliación con un Representante de la Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA BANCOMER, ya que no ha obtenido respuesta a su petición

Por lo que se invita por medio de copia a la parte reclamante para que comparezca el día y hora señalados(29 de julio de 2009) sea por su propio

derecho, o por conducto de representante que acredite su personalidad con copia certificada u original del instrumento notarial respectivo en el entendido de no poder asistir.

Por lo que se arrojó la información de que la reclamante se encuentra inconformada por la tarjeta 45554451003908437 donde existe un convenio celebrado y fichas de deposito donde existió una venta de cartera, razón por la cual nunca debió de haberse llevado acabo en virtud de que para la fecha convenida ya estaba liquidado el crédito, y de la cual la Señora sigue solicitando su carta finiquito y la corrección en su Buro de Crédito.

Por lo que en una segunda audiencia de conciliación se manifiesta haber llegado a un convenio en el cual

- 1.- la Institución reconoce que la tarjeta de crédito numero 45554451003908437 se encuentra totalmente liquidada
- 2.- La institución Financiera se compromete a recuperar el crédito antes señalado en virtud de haberlo vendido a la administradora de la cartera vencida
- 3.- A girar un oficio a las diversas Instituciones Financieras para que se limpie el nombre y salga del Buro de Crédito en un termino no mayor a treinta días hábiles contados a partir de la fecha celebrada del convenio.

## **Mediación Penal**

### **Caso Número 112**

#### **Reclusorio Femenil Santa Martha**

Dos internas comienzan una disputa por una cajetilla de cigarros, a lo que en primera instancia se hacen de palabras, posterior a ello se dan golpes y una de las internas es muy violenta y lesiona a su adversaria con un tenedor por lo que son reprendidas y custodiadas a la Dirección y después de horas de conversar con

ellas una Trabajadora Social es designada mediadora y se concreta un arreglo en donde a ninguna de las dos se les permitirá fumar y de ser lo contrario serán sancionadas y no tendrán derecho a visita además de hacer el trabajo de la otra referente a sus obligaciones y quehaceres en el penal.

## **CONCLUSIONES**

Debido a la globalización e integración económica en la expansión de un mercado y las comunicaciones en el comercio exterior abarcando todas las esferas destacando que la dinámica social contemporánea demanda cambios en la estructura ocupacional del mercado de los profesionales del derecho sin negar la influencia del impacto socio económico y jurídico que traen consigo las negociaciones comerciales de carácter internacional como el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), Mercosur, Pacto Andino, Área de Libre Comercio de las Américas (ALCA), etc. Así como los organismos encargados de controlar o apoyar este tráfico comercial y su buen desarrollo como lo es la Organización Mundial del Comercio (OMC) o el Mecanismo de Cooperación Asia Pacífico (APEC) entre otros que buscan integrar bloques económicos.

Los desafíos actuales deben determinar que el abogado requiere de un sistema de enseñanza adaptado a las nuevas contingencias con una enseñanza más abierta, compartido y vinculada en aspectos prácticos y enseñanza-aprendizaje con metodologías y técnicas modernas.

Promoviendo así su capacidad de análisis, espíritu crítico que le permita incorporarse permanentemente a la problemática social jurídica y asimilar los grandes cambios que la evolución constante del progreso va generando haciendo del derecho un instrumento útil para el progreso y desenvolvimiento de su país y de la humanidad.

Ciertos abogados se han entrenado para ser mediadores porque han comprendido que la mediación es una nueva dimensión profesional y las técnicas de mediación tienen un contexto y objetivo diferenciado que se refleja en el estilo competitivo y posicional de las negociaciones colectivas invirtiendo tiempo en sesiones individuales, para poder trabajar más con todas las partes juntas.

En cuestión de México es preciso señalar que de manera directa o indirecta la creación del Centro de Justicia Alternativa también conocidos como Centro de Mediación y Conciliación Estatal vinculadas con el Tribunal Superior de Justicia de los Estados de la Republica por ejemplo Distrito Federal, Oaxaca, Zacatecas, Querétaro, Quintana Roo, Baja California Sur, Aguascalientes, Jalisco, Nuevo León, Puebla, entre otros., favorecen la asunción de responsabilidades evitando hablar de culpas y ayuda para comprender que participar en un conflicto, significa tener que ver en mayor o menor grado en la formación del mismo. O a nuestro entender, la Mediación, no es complementada hasta que los participantes en el proceso hayan reflexionado e incorporado nuevas respuestas posibles ante una situación similar en el futuro, obteniendo respuestas pacíficas que no deriven en conflictos.

Por el otro lado, cada vez se recurre más a la Mediación para resolver diferencias que se producen en familias y comunidades vecinales, educativas, en lugares de trabajo, en el ámbito gubernamental y en nuestras relaciones con otros países, consta como una de las razones a las que se debe esta creciente popularidad en que muchas personas creen que la Mediación ofrece a la sociedad una mejor manera, más satisfactoria, eficaz y tal vez menos costosa, de abordar conflictos.

Respecto del acuerdo, en Mediación, este permite elegir: llegar a un acuerdo o no hacerlo. Los participantes, luego de comprender la situación, los pro y contra de acordar, son libres de decidir lo que les conviene.

Y con ello reducir la hostilidad y establecer una comunicación eficaz ayudando a las partes a comprender las necesidades e intereses propios y del otro, planteando así cuestiones que han sido pasadas por alto, o que no han recibido la suficiente atención ayudando a concebir y comunicar nuevas ideas más aceptables moderando las exigencias que no son realistas.

Reflejando que se ha sostenido que es obligación de un Estado de ofrecer al ciudadano órganos encargados de resolver conflictos dentro de la legalidad ya

que un Estado democrático y moderno, preocupado por el bienestar social sin tener poder ni autoridad para tomar decisiones, siendo meramente un apoyo, asesoramiento o facilitador de las partes para la búsqueda de soluciones que concierne únicamente en el objeto del conflicto.

Podría decir que la Mediación es un modelo efectivo para lograr el respeto y el reconocimiento de la otra persona., y a su vez alcanzar el acuerdo que termine con discrepancias y diferencias entre ellas, que satisfaga las expectativas de ambas partes superando el fortalecimiento de la capacidad humana experimentando y expresando interés.

Creo firmemente que si el crecimiento de la Mediación dependiese totalmente de unas pocas personas es evidente que no podría alcanzar la magnitud que se propone, ya que como lo dije con anterioridad esta se basa en técnicas, no en la personalidad ni el cargo, y es de fundamental importancia que se formen rápidamente personas en dichas técnicas de modo que puedan ponerse a trabajar superando las viejas barreras de los conflictos sociológicos ya sean nacionales o internacionales pues se sabe que forman una realidad compleja difícil de controlar impredecible que vive entre el caos y el orden.

Y aunque de manera indirecta esto me lleva a cultivar la idea de que es común entre los estudiosos del Derecho explicar que los seres humanos solemos resolver nuestras controversias utilizando instrumentos tales como: la autotutela (hacerse justicia por propia mano); la autocomposición (desistimiento, allanamiento y transacción) y por último; la heterocomposición (el proceso y el arbitraje).

Algo que con el transcurrir de los años para muchos abogados los ha llevado a incursionar en nuevas técnicas y maneras de resolver litigios es decir seguir en constante evolución para evitar que el proceso jurisdiccional siga siendo un proceso tan lento y complicado con sentencias que en muchas ocasiones no se cumplen”, y que nos llevan a la conclusión de un “...más vale un mal arreglo que un buen pleito.”

Pretendo explicar que así como el procesalista brasileiro Prof. Petronio Calmon en su obra “Fundamentos de Mediação e da Conciliação” o lo que al español sería “Fundamentos de Mediación y Conciliación” nos explica que la mediación es un mecanismo para la obtención de la autocomposición, caracterizado por la participación de un tercero imparcial que auxilia, facilita, incentiva a las partes. Este tercero imparcial y neutro no cuenta con poderes de decisión. Su misión es ayudar a las partes a encontrar voluntariamente una solución mutuamente aceptable. El procedimiento de mediación es siempre voluntario y confidencial, con un método propio e informal...” Dice el Profesor Calmon que para que exista mediación, las partes deben necesariamente negociar. Por su parte, el Dr. Alberto Saíd considera que la mediación constituye una figura intermedia entre la autocomposición y la heterocomposición; ya que la solución proviene de las partes, pero existe una intervención importante de un tercero. Dice que por influencia sajona se le denomina medio alternativo de solución de controversias, precisamente porque constituye un camino distinto del proceso jurisdiccional.

Concuerdo al igual que los autores ya antes mencionados que lo que concierne a un futuro la MEDIACION podría ser la herramienta más útil para desahogar, siendo este un factor determinante en las altas cargas de trabajo judicial, y con ello verse reducidos los litigios que se someten a su jurisdicción. Logrando así., que la mediación sea eficaz, y que los mediados encuentren una solución de fondo a sus problemas con un resultado determinado en la ejecución de sus acuerdos voluntariamente es necesario contar con el factor humano. Esto significa, disponer de cierto número de personal altamente calificado y capacitado, que cuente con las técnicas necesarias para reducir la tensión y la agresividad de los que se encuentran en disputa. Los mediadores deben ser personas sensibles, maduras, con un sano equilibrio emocional y que se interesen en las personas mediadas.

Por lo general, toda controversia implica una lucha de poderes algo que en la mediación se pretende colocar a los mediados en un nivel igualitario, creándoles conciencia de sus acciones y que ellos mismos evalúen su conducta ante el otro mediado. Y que me parece muy buena pues la igualdad es un factor que calma disputas y evita confrontaciones por buscar un vencedor y un vencido., ya que como se sabe las partes no sólo están vinculados por el conflicto, sino por complejos lazos de pertenencia emocional. Por lo tanto no bastan los conocimientos generales de mediación, sino una conducción de emociones, y con ello entrelazar la comprensión de su funcionamiento relacionado a las disputas con el ciclo de vida y el tipo de relación afectiva a la que se han llegado a entrelazar las partes.

Según el Centro de Justicia Alternativa la mediación es eficaz y en algunas entrevistas con el Licenciado Jorge Martín Medina Ibarra el porcentaje de mediaciones concluidas con convenio es alto siendo un aproximado del 70% del total, si se toma en consideración que este procedimiento es un servicio de reciente instauración y que no existe aún una cultura de medios alternos de solución de controversias arraigada entre la población. Por otro lado, la calidad de los servicios del centro es incuestionable. 84% de los usuarios opinan que es excelente. Sin embargo hace falta mucha mayor difusión de la existencia y de la efectividad de esta novedosa institución. Este fenómeno de la aplicación de técnicas de mediación es relativamente nuevo en nuestro país. En la actualidad, más de veinte Estados de la República Mexicana cuentan con centros de justicia alternativa. No todos dependen de los tribunales locales. Algunos de estos centros, como en el caso de Guadalajara o Monterrey, dependían originalmente y orgánicamente de sus municipios. También funcionan centros de mediación dentro de las Procuradurías de Justicia estatales pertenecientes al poder ejecutivo de los Estados.

Actualmente la mediación se va contemplando como una nueva materia dentro de los planes de estudio de diversas carreras universitarias, es decir no solo entre los abogados se contempla esta figura autocompositiva sino también es del interés de psicólogos, sociólogos, médicos, incluso politólogos y economistas.

Tal es el caso para el Profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Querétaro y Magistrado del Poder Judicial de Querétaro, Sergio Herrera Trejo quien en su trayectoria contempla a la mediación como el mejor camino para solucionar los conflictos, ya que los cambios experimentados han influido enormemente en la familia y sociedad mexicana: la tendencia hacia la equiparación de los géneros en los ámbitos laborales e intelectuales; el rápido decrecimiento de la presión social para mantener unidos los matrimonios con el consiguiente aumento de separaciones y divorcios; la formación de un consenso que habilita la integración de segundas y terceras parejas o nuevos casamientos; la posibilidad tecnológica de separar el acto sexual de la fecundación; la realidad en que la mayor parte de la educación y socialización de los individuos se da cada vez más fuera del ámbito familiar; la mayor longevidad que incrementa el número de miembros improductivos de la familia; y la crisis de las certezas religiosas y morales que permitían el funcionamiento de los individuos, han condicionado que la sociedad se haya modificado y ello ocasiona graves conflictos dentro de su pensar y su actúa apareciendo nuevos problemas entre el hombre y la mujer y los seres humanos como parte de una sociedad.

En la actualidad, los grupos sociales están aprendiendo a solucionar estos problemas utilizando vías pacíficas como es precisamente la mediación. Muchas veces, la única pauta válida admitida por todos es que hay que convivir en armonía. Se refería a ella los griegos que entendían el concepto de armonía como el valor supremo. En donde el problema radicaba en que no se sabe cómo encontrar esa armonía y esa resolución de los conflictos sin renunciar a las

creencias y expectativas de cada uno; diferentes de las del resto. Así, a veces, el conflicto se agudiza y el crecimiento se estanca.

Esto lo podría comparar con conocimiento de causa con alguna enfermedad que va presentando síntomas o reacciones que avanzaran sigilosamente y de manera aguda y esto sucede cuando los miembros de cierto núcleo social dejasen de creer en la posibilidad de negociar la cuestión que los enfrenta, no quieren repetir una conducta que ya fracasó, y los llevó a la frustración por lo que van dejando que la enfermedad avance y los vaya consumiendo. Encontrando la cura en el diálogo que se ayudaría en la formación de alianzas, y evitando la guerra abierta o subterránea cobra vigencia, recomendando siempre que se mantengan abiertos los canales de comunicación y con ello la motivación de continuar las relaciones interpersonales.

Existen muchas voces críticas al respecto, ya que la mediación debe de constituir un instrumento para ser utilizado como primera opción para resolver el litigio y antes de ejercer cualquier acción ante la vía judicial, sin embargo, no en todos los casos encontraremos la disposición y la voluntad de someterse a la mediación por parte de los involucrados. Siendo así y porque siempre han existido fuerzas que chocan y que se contradicen entre sí en relación a lo que se ha desarrollado como la dialéctica hegeliana; los tribunales tendrán que continuar dictando sentencias definitivas declarativas, constitutivas o de condena que resuelvan el proceso contradictorio. Es decir, no podría concebirse la desaparición de los tribunales.

Por último es importante destacar que hay quien sostiene que gracias a la mediación los tribunales deberán desaparecer por su ineficacia y su ineptitud como es el Licenciado Luis Miguel Díaz quien se burla del poder judicial y afirma que el 20 de enero del 2020 se presentará un software que monopolizará el mercado interpersonal de resolución de conflictos. “La Artificial Intuition Corporation presentará su nuevo producto el Alcompanion 2020, marca registrada; un día después que el último tribunal civil cierre sus puertas (sic).” Afirmando que

la sociedad con este producto no necesita ni jueces, ni tribunales, ni mucho menos abogados postulantes. También opina prospectivamente que se suprimirán profesiones como los psicoterapeutas, los psicólogos clínicos, los psiquiatras, los trabajadores sociales, etc. Ésta es una posición que francamente olvida que no todo es mediable y sobre todo que el litigio surge por la lucha de los contrarios que no siempre tendrán esa voluntariedad para someterse a la mediación. Anne Kafzyk se cuestiona si la práctica de la mediación implica una revolución o una aberración en el pensamiento jurídico, ya que dice que significa dejar atrás la cultura del litigio, en donde lo único que cuenta es ganar el juicio aclarando que en mi opinión la mediación surge debido a que previamente existe un litigio o conflicto a resolver; es decir el litigio siempre precede a la mediación, o al proceso jurisdiccional por lo que no habría cavidad a lo que pretende sustentar. Por otro lado, existen abogados que han crecido con la escuela del litigio por medio de tribunales que poco confiados del abanico de nuevas posibilidades de opciones para resolución de una controversia como lo es la mediación pretenden seguir bajo el mismo marco de la resolución del litigio por medio de la vía judicial donde existe para muchos de ellos más formalidad tanto en el proceso como en el resultado; tal es el caso del Maestro Cipriano Gómez Lara que se pronunciaba abiertamente en contra de la conciliación en materia familiar; pues si bien aceptaba que podía representar un escape a la conflictiva social y una significativa disminución del trabajo judicial; por otra parte entrañaba el riesgo de que las partes débiles, mal asesoradas o torpes, lleguen por su situación de desventaja a convenios que perjudiquen aquellos derechos de los cuales son legítimos titulares y que se les reconocerían plenamente mediante un proceso legal.

Aunque debo de plasmar que en mi investigación en materia mercantil se han dado muestras de grandes logros en la mediación como forma auto compositivo de resolución de los litigios, por lo que considero importante conocer y difundir este método de solución de controversias e incluso como abogados postulantes

proponer a nuestros clientes que, en primera instancia acudan al Centro de Justicia Alternativa y logren crear consensos, en relación a los puntos litigiosos, para que posteriormente, si es que existe la necesidad de obtener sentencias declarativas ante Tribunales, el paso por la misma sea el más pacífico y civilizado posible

Concluyendo que la Mediación es un método eficaz que en algunas controversias puede ser de suma importancia ya que los grandes cambios sociales han dado pie a emplear mecanismos normativos de solución de conflictos que comienzan a ser poco eficaces e insatisfactorios para gran parte de la ciudadanía, además de conllevar nuevas formas de expresión del conflicto social.

**“LA MEDIACIÓN ES EL ARTE DE PROMOVER ACUERDOS.”**

## **PROPUESTAS**

Esto es un autentico movimiento social que pretende poner un cambio a la concepción de perspectivas y valores sobre como deben de afrontarse los problemas en el mundo teniendo propuestas tales como:

- 1.- Potenciación de la figura del mediador con un reconocimiento y aval institucional que le proporcione legitimidad, difusión y reconocimiento ante la población. Ya que existe falta o escasa decisión legal en la figura del mediador.
- 2.- Diseño de programas comunitarios adaptados a cada necesidad concreta ya que el litigio en la cultura ha sido fomentado por los medios de comunicación. Ya que los mediadores no son bien difundidos para su practica añadiendo formación a sus contextos.
- 3.- Debe de aprovecharse la energía del voluntario de la profesionalización y el conocimiento de las redes sociales.
- 4.- Potenciación de la investigación del conflicto y sus métodos de resolución como base sobre las que se sustenten las políticas de intervención.
- 5.- Deben de potenciarse programas de intervención con técnicas de mediación en el ámbito del sistema judicial siguiendo los pasos que se están dando en otros países.
- 6.- Desarrollar el concepto de ciudadano –educador basado a que desde temprana edad respecto de cultura y educación se vaya fomentando la mediación como medio alternativo y posibilidad de solucionar conflictos.
- 7.- Al existir el mediador intercultural se podría decir que en las familias suelen existir dificultades en el proceso de socialización y culturalización surgiendo así problemas tales como la adopción internacional ya que es ahí donde surgen los conflictos entre las familias que desean adoptar y la educación que se vaya a implementar en el menor por lo que se deben de aplicar o desarrollar programas que no solo actúen sobre el conflicto sino que sean preventivos antes de la aparición del conflicto.

## BIBLIOGRAFÍA

Libros:

- a) Cultura de Mediación y Cambio Social. Boque Torremorell María Carme. Editorial Gedisa. España, Barcelona. Octubre 2003.
- b) El arte como mediación de la utopía.. Maya Franco Claudia Maria.2006
- c) Ensayos sobre mediación. Kafzyc Anne. Editorial Porrúa Mexico.2006.
- d) Gestión de Conflictos – Taller de mediación un enfoque socio afectivo. Farre I Salva Sergi. 2004
- e) La auto traducción como mediación entre culturas, Castillo García Gema Soledad. 2006
- f) La mediación social. Martin Serrano Manuel . c1977
- g) La mediación y la solución de los conflictos. Hubert Touzard. Barcelona, Editorial Herder. 1981.
- h) La Mediación. Un instrumento de conciliación, Souto Galvan Esther. Editorial Dykinson, Madrid 2010
- i) La traducción del futuro: Mediación Lingüística y cultural en el siglo XXI. Pegenaute Luis. 2008
- j) Las múltiples caras de la mediación y llevo para quedarse, López Martin Ramón. 2007
- k) Los 10 principios de la cultura de la Mediación. MonneMaria. 2006
- l) Los conflictos: como desarrollar habilidades como mediador. Fernández Milán Juan Manuel. 2008
- m) Macroeconomía: 2 la mediación, análisis y control de la actividad económica agregada. Dernburg Thomas Frederick. 1976
- n) Manejo de Conflictos y Mediación.- Fierro Ferraez Ana Elena.- Edición Oxford.- Segunda de reimpresión : Febrero 2011
- o) Manual practico de la mediación. Núñez Varo Jaidivi. 2008
- p) Mas allá de la neutralidad como superar la crisis de la resolución de conflictos. Mayer Bernard S.2008

- q) Mediación en conflictos sociales, penal intercultural, menores, familiar educativa y política, Manzano Bilbao Cesar. 2008
- r) Mediación estratégica. Barcelona: Gedisa. Calcaterra, R. 2002.
- s) Mediación y justicia. Alvares S. Gladys. 1996.
- t) Mediación y resolución de conflictos. Armas Hernández Manuel. 2009
- u) Mediación, conducción de disputas de comunicación y técnicas. Suares Marines. 1996.
- v) Mediación, proceso, tácticas y técnicas. Diego Vallejo Raúl. C2010
- w) Mediación, una transformación en la cultura Gottheil, Julio. 1996
- x) Procesos psicológicos de la negociación y la toma de decisiones. Santoyo Velasco Carlos. 2001
- y) Temas de interconsulta: Diálogos entre el psicoanálisis, el derecho y la mediación. Shor- Landman Clara. 2004
- z) The blackwellhandbookof mediation a guide to effective negotiation. Herman Margaret. 2006
- aa) Tutoría y Mediación. Ducoing , Patricia. 2002

#### Leyes

- Ley de Mediación para el Distrito Federal

#### Otro material

- Internet