



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA SUR

**ÁREA DE CONOCIMIENTO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS**

**Maestría en Derecho en el
Sistema de Justicia Penal Acusatorio**

**LA CONCILIACIÓN
COMO MECANISMOS ALTERNO DE SOLUCIÓN DE
CONFLICTO PENAL**

QUE COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE

MAESTRO EN DERECHO EN EL SISTEMA PENAL ACUSATORIO

Presenta:

Gustavo Pérez Velázquez

Directora:

M.C. Brenda Elizabeth Ramírez Díaz

Los Cabos noviembre de 2017

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Autónoma de Baja California Sur, por promover programas de posgrado.

A los profesores que compartieron sus conocimientos.

A todos aquellos que contribuyeron en la elaboración de este documento.

DEDICATORIA

A todos los que pacientemente me acompañaron y motivaron para dar este paso tan importante.

A los que me mostraron su confianza y cariño.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	5
I.1 Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias.....	8
I.2 El Poder Judicial Federal en México. Estadística (2009) de Asuntos y Resoluciones Tramitados y Resueltos por el Poder Judicial de la Federación.....	10
I.3 Características de los Métodos Alternos de Solución de Controversias.....	12
I.3.1 Características de la Conciliación.....	14
I.3.2 Características del Arbitraje.....	16
I.3.3. Características de la Negociación.....	18
I.3.4 Características de la Mediación.....	19
I.3.5 Objetivos y Ventajas de los Medios Alternos de Resolución de Conflictos.....	23
I.3.6 Similitudes y Diferencias entre Los Mecanismos de Solución de Conflictos.....	25
CAPÍTULO II. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOCLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	28
II.1 Historia en el ámbito internacional.....	28
II.2 Historia de la Conciliación en México.....	36
CAPÍTULO III. LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN EL DERECHO INTERNACIONAL.....	39
III.1 La negociación y mediación en el derecho internacional público.....	39
III.2 Ley Modelo de Conciliación Comercial Internacional de las Naciones Unidas.....	44
CAPÍTULO IV. LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MÉXICO.....	46
IV.1 Reformas en el ámbito de la administración de justicia.....	46
IV.2 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	52
V.1 Aplicación de encuestas y entrevista.....	57
V.2 Modelo de evaluación utilizado.....	58

V.3 Dimensiones.....	59
V.4 Indicadores.....	60
V.5 Análisis e interpretación de resultados	62
CONCLUSIÓN	95
BIBLIOGRAFÍA.....	98
PÁGINAS WEB.....	99

INTRODUCCIÓN

La paz no es la inexistencia de conflictos, que además son propios de la naturaleza humana. La paz, es el estado de convivencia ideal en el que las necesidades básicas de los ciudadanos están plenamente satisfechas, permitiendo, entre otras cosas, que los conflictos que se susciten tengan vías Institucionales y adecuadas para su solución.

Rómulo González T.

La reforma de Junio de 2008 incorporó al artículo 17 un párrafo que señala lo siguiente: “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En materia penal regularan su aplicación, aseguran la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial” (DOF: 29/07/2010)

Aunque el texto constitucional no lo señala, los mecanismos que menciona el nuevo párrafo tercero del artículo 17 constitucional son alternativos *el proceso judicial*. Es decir, de lo que se trata de evitar, por un lado, es evitar, por un lado, que los particulares tengan que recorrer la ruta a veces tortuosa y no muy barata a de los procesos ante las autoridades judiciales. Desde luego, que los particulares tienen derechos a que se les administre justicia por parte de los tribunales, de acuerdo a lo que señala el artículo 17 párrafo segundo de la misma constitución, que establece el derecho a la tutela judicial efectiva, pero el estado puede y debe proveerles de soluciones de sus problemas. Adicionalmente, el nuevo párrafo tercero también tiene como objeto “descongestionar” el servicio público de administración de justicia que se encuentra desde hace décadas, al borde del colapso. Por sobre saturación de trabajo de los órganos encargados de la administración en materia penal el problema es especialmente grave ya que existe un problema importante de personas que siguen su proceso en régimen de prisión preventiva, y cualquier dilación en el tiempo les resulta gravosa.

Dadas las anteriores premisas, cabe saludar la introducción del párrafo que estamos comentando a nivel constitucional, a dar tan importante paso, México se sitúa en la misma línea de otros países a donde le han ofrecido a sus ciudadanos soluciones más baratas y veloces que el proceso judicial, para que las utilicen, si lo estiman pertinentes, conforme mejor convenga a sus intereses. Debemos recalcar que los mecanismos alternativos no pueden ser impuestos en contra de la voluntad de los titulares de los derechos que están en juego. Si así fuera, tales mecanismos supondrían una severa regresión en el funcionamiento del estado de derecho.

Ahora bien, la constitución precisa claramente algunas obligaciones de cargo del legislador, a fin de ser efectiva la posibilidad de acudir a medios alternativos:

- a) Por un lado, se deberá regular los medios alternativos (esto se logra, en primer lugar, definiendo que medios en concreto son aceptados en México, así como las hipótesis concretas en cada uno de ellos podrá ser aplicado);
- b) Además se deberá asegurar la reparación del daño en favor de la víctima; y
- c) Finalmente, el legislador deberá prever en qué casos se requiere supervisión judicial (dicha supervisión deberá darle tanto en el momento de evaluar la procedencia del medio alternativo, como en la base de su ejecución o puesta en práctica: se trata de una actuación continuada por parte de los jueces).

A partir de estas determinaciones podemos afirmar que la reparación del daño es un elemento esencial para que funcionen las medidas alternativas. En el caso de los delitos en que tal reparación no sea posible, no habrá lugar para la aplicación de este tipo de medidas. Además, la determinación constitucional que estamos analizando obliga al legislador a estipular en qué casos el funcionamiento de los mecanismos alternativos puedan quedar bajo la competencia exclusiva de las autoridades administrativas (como el Ministerio Público o incluso, si se llegase a crear, de algún centro de mediación, amigable composición, conciliación o arbitraje) Y en qué casos debe haber una supervisión judicial.

El término “Supervisión “que emplea el artículo 17 en referencia a la tarea de los jueces en los casos en los que se apliquen las medidas alternativas, es un

tanto ambiguo y el legislador deberá precisarlo. ¿Supervisar quiere decir revisar por otras autoridades? ¿La facultad de supervisión alcanza para proponer medidas distintas o hacer que las partes tomen en cuenta X o Y elemento o los jueces deben solamente dar una especie de visto bueno.

Cabe destacar, en añadiría a lo señalado, que las medidas alternativas al proceso pueden y deben funcionar en materias distintas a la penal. Esto se desprende del mandato que claramente recoge la primera frase del párrafo tercero del artículo 17 constitucional que no se refiere en exclusiva a las cuestiones de relevancia penal, como si lo hace la segunda frase del mismo párrafo. Por lo tanto, el legislador en materia como lo civil, familiar, mercantil, laboral, administrativo, fiscal, agraria etc. Deberá darse a la tarea de crear mecanismos alternativos o mejorar los que ya existan, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la carta magna.

Para comprender el significado profundo del párrafo quinto del Artículo 17 que estamos analizando hay que considerar que el éxito de un sistema de juicios orales reside en parte en la posibilidad efectiva de gestionar un volumen importante de causas penales. Si ese volumen excede la capacidad de gestión de los órganos acusadores o de los órganos judiciales es el sistema enfrentara enormes problemas, pues ante ese escenario es posible que las audiencias se difieren o se programen en periodos de tiempo muy extenso, anulando las ventajas que comparta un sistema de juicios orales.

Al respecto Mauricio Duce afirma: “la función más básica que un sistema de justicia criminal debe estar en condiciones de satisfacer es la capacidad de manejar razonadamente los casos que conoce, o bien hacerse cargo del flujo de casos que recibe. En este sentido, la variable principal que condiciona el correcto funcionamiento de un sistema de justicia criminal en el manejo y el control del flujo de casos que recibe. En la medida que el sistema no desarrolle una política de control de flujo de casos que le permita dominar la carga de trabajo, resulta difícil que pueda operar dentro de un parámetro mínimos de racionalidad y de calidad. En este sentido, la sobrecarga de trabajo de los sistemas de justicia criminal pareciera ser el principal foco de problemas para el funcionamiento de los mismos.

Por estas razones, la mayoría de las reformas procesales establecieron un conjunto de criterios e instituciones que le permitan al Ministerio público desarrollar una política de control de la carga de trabajo del sistema, con el objetivo de superar la situación que importa la vigencia irrestricta del principio de legalidad en el contexto de los sistemas inquisitivos” (2014).

CAPÍTULO I. MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En una investigación publicada a inicio del año 2008, cuando la reforma estaba en curso de aprobación, datos que daban cuenta del estado de desastre que asolaba nuestro sistema penal. Cifras que son de toda conocido por los especialistas en la materia y que causaron gran impacto cuando fueron difundida entre la opinión pública nacional, pudimos constatar que el 85% de las víctimas no acuden a denunciar los delitos; 98% de los delincuentes no terminan condenados; 92% de las audiencias en los procesos penales se desarrollan sin la presencia de un juez; 80% de los mexicanos cree que se puede sobornar a los jueces; 80% de las ordenes de aprensión no se cumplen; 40% de los presos no ha recibido una sentencia condenatoria que los declare culpables de haber cometido un delito; el 80% de los detenidos nunca hablo con el juez que los condeno.

Los estudios más serios coinciden en señalar que se castigan en torno al 1% de los delitos cometidos, según Guillermo Cepeda, autor del más amplio estudio sobre la impunidad y de la ineficiencia en el sistema penal en México, la posibilidad de que un presunto autor de un delito llegue ante la autoridad judicial. (Ojo: solamente que llegue ante el juez, no que sea condenado) es del 3.3% del total de los delitos de denunciados, lo que equivale a decir que la impunidad se da al menos en el 93.7% de los casos.

El informe de la CNDH también repara en un tema que suele ocupar titulares en la prensa y al que se refiere con frecuencia algunos políticos, pero que no ha sido debidamente analizado. *Nos referimos al ejercicio del gasto público en materia de seguridad.* Las cantidades que ha invertido el Estado Mexicano en este rublo en los años recientes no son nada desdeñables. El presupuesto federal para seguridad publica en el año 2008 fue de más de 70 mil millones de pesos y para 2009 la misma cifra se sitúa en los 94,784 millones de pesos (solamente la secretaria de seguridad pública federal tiene un presupuesto asignado de casi 33 mil millones de pesos para 2009). La CNDH ha documentado lo que estas

cantidades tan grandes suponen, si se considera la cantidad de dinero invertido por cada delito denunciado.

A la luz de los datos anteriores uno se podría preguntar si el dinero gastado ha sido o no bien empleado. De hecho, la cifra se volvería insoportablemente alta si el cálculo se hiciera no en relación a los delitos denunciados, sino a las sentencias condenatorias efectivamente dictadas y ejecutadas.

Podrán ser aplicados desde el inicio del procedimiento penal y hasta antes del auto de apertura a juicio o antes de que se formulen las conclusiones, según corresponda, de conformidad con lo dispuesto en la legislación procedimental penal aplicable.

Para lograr ese objetivo se debe de permitir, como lo hace adecuadamente el Artículo 17 de nuestra carta magna, que dentro del procedimiento penal existan salidas alternativas que permitan tutelar con prontitud los intereses de las partes involucradas, la experiencia comparada demuestra que en otros países, que permiten salidas como la conciliación y la mediación. La presencia de estos elementos es una constante en todos los países de América Latina que han sido transitados a un sistema acusatorio.

La experiencia comparada demuestra que el uso de salidas alternativas y el ejercicio de facultades discrecionales por parte del Ministerio Público son muy variables. En Bolivia las medidas Alternativas y las facultades discrecionales se utilizan en un 40% de los casos, pero esa cifra se eleva en el caso de Costa Rica hasta en el 64% y en el de Chile hasta el 75%. En países como Ecuador, Honduras, Guatemala y Paraguay ese indicador no supera el 10%.

Ferrajoli ha criticado durante la posibilidad de que la acción penal deje de ser obligatoria y se cree un ámbito de “negociación”. Entre el presunto responsable de negociable y el órgano acusador. La posibilidad de negociar una “rebaja” de la acusación o incluso el no ejercicio de la acción penal, dice Ferrajoli, es una fuente inagotable de arbitrariedades: “arbitrariedades por omisión, ya que no cabe ningún control eficaz sobre los favoritismos que puedan sugerir la inercia o el carácter incompleto de la acusación: favoritismo por acción, al resultar inevitable, como enseña la experiencia, que el *plea bargaining* sea la regla y el juicio se

convierta en una excepción, prefiriendo muchos imputados inocentes declararse culpables antes de someterse a las cortes y riesgos del juicio". (*Iter criminis*, número 10)

Las entidades federativas que han hecho un esfuerzo más considerable y completo para crear un nuevo sistema de justicia penal en el país es Chihuahua. Que ha venido llevando a cabo el tránsito a los juicios orales en materia penal desde enero del 2007, los datos disponibles desde su inicio en esa fecha hasta el 30 de Septiembre de 2009 demuestran una suspensión del o muy intensivo de las salidas alternativas y un número considerablemente pequeño de juicios Orales.

A dos años de instaurado el nuevo sistema de justicia penal de Chihuahua se habían únicamente 63 juicios ante tribunal oral, 17,809 audiencias ante tribunal de garantías (audiencias que han tratado de casos contra 7809 imputados). En ese mismo periodo se han dictado 1,545 sentencias de procedimiento abreviado, 780 acuerdos reparatorios y 529 suspensiones del proceso a prueba. Es decir, un número menor llega a juicio y recorre todas las etapas procesales previstas por la legislación adjetiva local. Pero un número considerable es resuelto por medio de salidas alternativas.

Para la entrada en vigor de la reforma en comento, en tratándose del sistema procesal penal acusatorio, en los transitorios segundo y tercero se estableció que ello ocurriría cuando lo estableciera la legislación secundaria correspondiente, sin exceder del plazo de ocho años, contado a partir del día siguiente de la publicación de ese Decreto. Como se advierte, el nuevo texto constitucional en la parte que nos ocupa, por una parte es genérico aun cuando en el mismo párrafo se relaciona con el sistema procesal penal acusatorio, por lo que es referente necesario precisar la modificación del artículo 182 que establece: Sólo por delito que merezca pena privativa de libertad habrá lugar a prisión preventiva. Las formas. Alternativas de justicia deberán observarse en la aplicación de este sistema, siempre que resulte procedente..." (DOF: 18/06/2008). Es evidente que con las reformas de los artículos 17 y 18 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se incorporó como un derecho de los gobernados, la instrumentación y búsqueda de mecanismos alternativos, de ahí

que en nuestro derecho positivo hayan surgido una diversidad de conceptos asimilables tales como conciliación, mediación, arbitraje, justicia alterna, amigable composición, acuerdo entre las partes, juntas de avenencia, negociaciones, concertación, etcétera.

I.1 Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias

En México, en más de la mitad de las entidades federativas que lo conforman se han desarrollado mecanismos alternativos para la solución de controversias, ello con la finalidad de impulsar reformas legales y procesales e inclusive se han creado Centros de Mediación en los Poderes Judiciales de Aguascalientes, Baja California Sur, Chihuahua, Coahuila, Colima, Distrito Federal, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Sonora, Tabasco, Tamaulipas. Al respecto cabe hacer notar que aun cuando la incorporación legislativa del término relativo a los mecanismos alternativos de solución de controversias se apoya en la reforma constitucional comentada, lo cierto es que en nuestro país desde antes del año dos mil ocho diversas leyes ya adoptaban esta modalidad para dirimir los conflictos.

Por ejemplo, la Ley de Comercio Exterior que en su artículo 97 desde la reforma de veintidós de diciembre de mil novecientos noventa y tres preveía que “...cualquier parte interesada podrá optar por acudir a los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia de prácticas desleales contenidos en tratados comerciales internacionales de los que México sea parte. De optarse por tales mecanismos...” (Ley de Comercio Exterior). La Ley Ambiental del Distrito Federal en su artículo 209 Bis adicionado el diez de febrero de dos mil cuatro establece que “De conformidad con lo que establezca

El reglamento de este ordenamiento, las autoridades ambientales podrán aplicar mecanismos alternativos para la solución de conflictos derivados de infracciones a las disposiciones jurídicas a que se refiere el artículo 201 del mismo. Dentro de dichos mecanismos, se podrán considerar la mediación, el arbitraje y la conciliación. En ningún caso los mecanismos alternativos de solución de conflictos pueden implicar eximir de responsabilidad a los responsables de

violaciones o incumplimientos de la normatividad ambiental y tendrán por objeto resarcir daños al ambiente y a los recursos naturales.” La Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal en el artículo 186 Bis 1 adicionado el ocho de enero de dos mil ocho, establece: “El Centro de Justicia Alternativa tiene por objeto:

I.- El desarrollo y la administración eficaz y eficiente de los métodos alternos de solución de controversias, principalmente de la mediación;

II.- La prestación de los servicios de información al público, sobre los métodos alternativos de solución de controversias y en particular, sobre la Mediación; así como de orientación jurídica, psicológica y social a los mediados, durante la substanciación de aquella. Además, destacan tres legislaciones (dos anteriores a la reforma constitucional y una posterior) que de manera expresa se avocaron a legislar sobre la materia de medios alternativos en resolución de conflictos. En el Distrito Federal el ocho de enero de dos mil ocho se publicó en la Gaceta Oficial la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal, en la que se fija el propósito de regular la mediación como sistema alternativo de justicia, basado en la autocomposición asistida en las controversias entre particulares y cuando éstas recaigan sobre derechos de los cuales pueden aquellos disponer libremente, sin afectar el orden público

La legislación en cita prevé los mecanismos para la mediación basados en la prontitud, la economía y la satisfacción de las partes, la que siempre procederá de la voluntad mutua de los particulares de someterse a ella para resolver una controversia común, especificando los casos de las materias civil (en tanto no involucren cuestiones de derecho familiar), mercantil, familiar, penal (en cuanto a la reparación del daño) y de justicia para adolescentes. Asimismo, establece la organización y funcionamiento del Centro de Justicia Alternativa, así como la prestación del servicio de mediación, los derechos y obligaciones de los mediados, la regulación del mecanismo de mediación y la remediación, los efectos del convenio que en su caso se celebre entre las partes y las responsabilidades de los funcionarios y empleados del Centro de Justicia Alternativa. Otra legislación

pionera en los medios alternativos es la número 161 del Estado de Sonora publicada el siete de abril de dos mil ocho, en la que se establece el derecho para los habitantes del Estado de resolver sus controversias de carácter jurídico a través de vías colaborativas en las que se privilegie el diálogo y, el Estado el deber de proporcionar y promover los mecanismos para que lo logren pacíficamente, conforme a los principios y disposiciones de esa ley, en la que se establecieron mecanismos similares a los previstos en la legislación comentada del Distrito Federal. Después de la publicación de la reforma constitucional de los artículos 17 y 18, el Congreso del Estado de Yucatán publicó el veinticuatro de julio de dos mil nueve la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en la que se expone que los medios alternos al proceso judicial pretenden solucionar y dirimir las controversias suscitadas entre los gobernantes, logrando por un lado que los conflictos sean solucionados lo más óptimamente posible y, por otro lado, que la impartición de justicia sea pronta, eficiente y eficaz, desahogando la carga de trabajo en los tribunales que ha “entorpecido esa correcta administración de justicia”, con la inclusión de las figuras jurídicas de conciliación y mediación, como medios alternativos de los juicios en todo tipo de procedimientos judiciales.

Los medios alternativos de resolución de conflictos se distinguen entre sí por el grado de control que tenga el tercero en el procedimiento que tenga el tercero el procedimiento el *continuum* de estos medios nos da una visión panorámica de los medios alternativos de resolución de conflictos.

I.2 El Poder Judicial Federal en México. Estadística (2009) de Asuntos y Resoluciones Tramitados y Resueltos por el Poder Judicial de la Federación

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Título Tercero, Capítulo IV, artículos del 94 al 107 establece los términos en los que se integra, vigila, funciona y participa el Poder Judicial en México, como esencia se precisa que este Poder se deposita en una Suprema Corte de Justicia de la Nación, en un Tribunal Electoral, en Tribunales Colegiados y Unitarios de Circuito y en Juzgados de Distrito. El Poder Judicial de la Federación se deposita en Ministros, Magistrados Electorales, Magistrados de Circuito y Jueces de Distrito que en su

conjunto, suman ya más de mil titulares, que operan en todo el territorio nacional y atienden las necesidades de los más de 100 millones de habitantes del país, distribuidos en cada uno de los Circuitos que por entidad federativa corresponden. El número de magistrados y jueces varía de acuerdo a las necesidades de justicia y a las posibilidades técnicas y financieras del Poder Judicial de la Federación. Los juzgados y tribunales federales cumplen una doble función: son competentes para conocer y resolver los juicios del orden federal, y son instancias de protección de los derechos fundamentales, a través del amparo. Para presentar un panorama revelador de la carga jurisdiccional en México se debe acudir a la estadística judicial³ generada a través del juicio de amparo, ya que este medio de defensa fue y sigue siendo la vía idónea, eficaz y efectiva, para que los gobernados hagan valer sus garantías constitucionales frente a los actos de cualquier autoridad que pudiera amenazar o afectar sus derechos fundamentales.

En este punto se tiene en cuenta que a pesar algunas críticas que el foro comenta sobre la Ley de Amparo, lo cierto es que el número creciente de demandas refleja 3 Datos obtenidos de Revista COMPROMISO, número especial relativo al Informe Anual de Labores 2009 rendido por el Ministro Presidente Guillermo I. Ortiz Mayagoitia. 8 la confianza con la que los gobernados esperan que a través de ese medio se vean restituidas las garantías que estiman vulneradas. En el periodo que va del 1º de diciembre de 2008 al 30 de noviembre de 2009, la Suprema Corte recibió y tramitó el turno de 4,564 asuntos que se distribuyeron entre el Pleno y las Salas. La carga de trabajo de los Juzgados de Distrito en 2009, fue de 555,413 asuntos, de los que egresaron 458,640 quedando pendientes 96,773 asuntos. En los Tribunales Unitarios de Circuito, la carga de trabajo fue de 55,435 asuntos, de los que egresaron 47,254; por lo que la existencia final es de 8,181 asuntos pendientes. En los Tribunales Colegiados de Circuito la carga de trabajo fue de 349,611 asuntos, de los que egresaron 270,878 dejando una existencia al cierre de 80,846 asuntos. En suma, en 2009 ingresaron 793,155 asuntos, que agregados a la existencia inicial, significaron una carga de trabajo anual muy cercana al millón de asuntos para Tribunales y Juzgados. Los datos estadísticos que se destacan serán referenciales al momento de ponderar la

evolución de los asuntos que se están resolviendo mediante los mecanismos alternativos de resolución de controversias.

I.3 Características de los Métodos Alternos de Solución de Controversias

Antes de exponer las características de los métodos alternos de solución de controversias, hemos de tener en cuenta que cada uno de ellos (negociación, conciliación, arbitraje, mediación, etcétera) carece de los elementos tipificantes de la función jurisdiccional. No de todos, pero sí de los más relevantes para conseguir la seguridad de la ejecución, que son aquellas atribuciones propias e intransferibles del Estado, aunque, como veremos en los próximos capítulos, la tendencia va encaminada a otorgarles la calidad de cosa juzgada, posibilitando la ejecución forzosa de los convenios celebrados entre las partes. Los medios que se ofrecen son hábiles, eficaces y probadamente rápidos y seguros, pero tienen el inconveniente de no contar, en su órgano decisor, con facultades de coerción y ejecución forzada, lo que obliga a acudir ante los órganos jurisdiccionales en busca de su cumplimiento.

Los medios alternativos de resolución de conflictos constituyen un acto jurídico a través del cual las partes recurren a un tercero neutral para que les ayude a resolver una controversia. Se distinguen entre sí por el grado de control que tenga el tercero en el procedimiento. El *continuum* de estos medios nos da una visión panorámica de la resolución. El conciliador no decide, se limita a señalar el camino posible de solución de conflictos, pues las partes se avendrán o no a las soluciones que ellos mismos estimen conveniente. Las partes pueden optar por la conciliación, por el arbitraje o por ir al Poder Judicial. Es predominantemente oral que en su gran mayoría no requiere de la presencia de documento o formalidad específica.

1. Es un acto jurídico a través del cual las partes recurren a un tercero para que les ayude a resolver un conflicto, por ende, es un acto voluntario.
2. Se requiere la existencia de un tercero; éste no decide, se limita a señalar el camino posible de solución del conflicto, pues las partes se avendrán o no a las soluciones que ellos mismos estimen convenientes.

3. Es un mecanismo alternativo de solución de conflicto, ya que las partes pueden optar por la conciliación, por arbitraje o por ir al Poder Judicial.

4. La oralidad e intermediación están siempre presentes, pues el conciliador estará al lado de las partes que han solicitado su actuación, las que se realizan sin intermediarios.

5. El tercero no propone, no decide, ni siquiera interpreta la norma en conflicto, menos hace esfuerzo alguno para su aplicación. Se limita, simplemente, a señalar el camino posible de solución de conflictos, pues en última instancia las partes se avendrán o no a las soluciones que ellos mismos estimen conveniente.

6. Pretende evitar un procedimiento heterónomo o la simple prosecución del proceso ya iniciado.

7. Trata de fomentar un acercamiento entre las partes con miras a demostrar que dicho acercamiento es preferible a su total inexistencia, propiciando que el dialogo posibilite la solución del conflicto

8. Carece de toda formalidad; es un acto informal por excelencia, por eso es que se ha convertido en una herramienta flexible por la amplia libertad reservada al conciliador; empero, una vez institucionalizada en sede judicial, se ha normado el procedimiento, aunque sigue rigiéndose bajo el principio de flexibilidad.

El diálogo es la base de la concertación y entendimiento. Debemos abandonar la discusión permitiendo soluciones a partir de actitudes voluntarias. A veces, los problemas terminan porque uno de los interesados renuncia unilateralmente a su reclamo; en otras, es el sujeto pasivo quien acepta la demanda formulada; es probable, también, que ambas partes sean quienes busquen salidas resolutivas; o bien, que las persigan mediante la decisión de un tercero; las posibilidades de abordaje en la solución de conflictos son muchas. Las primeras situaciones autocompositivas, muestran el conflicto finito espontáneamente; las restantes, hallan en la heterocomposición la respuesta a sus problemas. Como ya hemos adelantado, cuando nos encontramos ante el conflicto entre dos personas, ellos pueden:

A. Autodefenderse mediante el uso de la fuerza, que, generalmente, es ilegítima y prohibida por la ley, y excepcionalmente aceptada y legitimada por ella.

B. Autocomponerse directamente, obteniendo un resultado consistente en uno de tres supuestos: allanamiento, desistimiento o transacción.

C. Autocomponerse indirectamente (con la ayuda de un tercero), mediante la aceptación mutua de la presencia de un heterocomponedor (simple conciliador, mediador) para que, actuando como medio de acercamiento, los interesados lleguen a desatar el conflicto mediante una autocomposición, que operará como resultado en una de sus tres fórmulas mencionadas.

D. Heterocomponer directamente el conflicto, mediante la presentación de las partes ante un tercero requiriendo una decisión que lo resuelva. Ahora bien, los métodos alternativos de solución de controversias, en la práctica, se desarrollan a través de procesos con características muy singulares, a los cuales se les atribuye una serie de finalidades que redundan en la solución pacífica de conflictos.

I.3.1 Características de la Conciliación

Para Manuel Alonso García, la conciliación es una forma de solución de los conflictos, en virtud de la cual las partes del mismo, ante un tercero que no propone ni decide, contrastan sus respectivas pretensiones tratando de llegar a un acuerdo que elimine la posible contienda judicial. Agrega el autor que los conciliadores no interpretan el derecho ni las normas, sino que le corresponde ponderar y equilibrar los intereses contrapuestos de las partes, lo que hace que sus resultados no tengan el carácter decisivo de una sentencia. Este autor hace la distinción de que en lo laboral, la conciliación reviste características especiales que varían conceptualmente de los asuntos del derecho común, ya que en la vía laboral tanto en los conflictos individuales como los colectivos puede darse la conciliación mediante organismos creados por las propias partes. Es decir, la conciliación requiere de la colaboración de un tercero neutral a quien las partes

ceden cierto control sobre el proceso pero sin delegar en él la solución, de ahí que la función del conciliador es asistir a las partes para que ellas mismas acuerden la solución, guiándolos para clarificar y delimitar los puntos conflictivos.

En consecuencia, la conciliación es un mecanismo destinado a prevenir y solucionar los conflictos constituido por un conjunto de actuaciones realizadas por las partes y el conciliador, que no tiene poder de decisión y ante el cual recurren los primeros en busca de un acuerdo, proponiendo si fuera necesario formulas conciliatorias que las partes pueden rechazar o aceptar.

a. La conciliación representa un acto de cambios de puntos de vista, de pretensiones y propuestas de composición entre partes que discrepan.

b. La conciliación puede observarse como un procedimiento, integrado por trámites y formalidades de carácter convencional o de imposición legal, para posibilitar una coincidencia entre los que tienen planteado un problema jurídico o conflicto económico-social.

c. Como acuerdo, la conciliación representa la fórmula de arreglo concertado por las partes. La conciliación también puede clasificarse según su condición de etapa procesal en:

a. Conciliación judicial: Es aquella donde interviene un juez, como conciliador de los intereses de las partes en litigio, en este supuesto la conciliación es un acto del proceso, puede ser voluntaria u obligatoria.

b. Conciliación no judicial: Es la que realiza un tercero imparcial y neutral, que no se considera un acto procesal. Por último, a la mediación y conciliación, como métodos alternativos de solución de controversias, se les han atribuido una serie de ventajas y desventajas, con respecto a la forma tradicional de solución de conflictos mediante el litigio, ventajas y desventajas entre las que podemos mencionar las siguientes. Entre las ventajas, podemos señalar:

I.3.2 Características del Arbitraje

Es un mecanismo de solución de controversias en virtud del cual las partes acuerdan mediante la celebración de un convenio arbitral, someter la solución de determinados conflictos que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto a una determinada relación jurídica a la decisión un laudo arbitral, de uno o varios terceros –árbitros-. La forma de nombramiento de los terceros también es acordada por las partes. Es un sistema de solución de conflictos en que la voluntad de las partes, se somete a la voluntad de un tercero. En el fondo del arbitraje existe un pacto o convenio entre los contendientes en el sentido de que someterán sus voluntades a la convicción y al pronunciamiento del tercero, con el compromiso de cumplir con lo que por él se decida.

A continuación, enunciaremos algunos puntos que caracterizan al arbitraje dentro de la resolución pacífica de conflictos, características atribuidas por varios autores.

1. Es una institución jurídica destinada a resolver conflictos, sean individuales, colectivos, jurídicos o de intereses.
2. Su especialidad reside en la intervención de un tercero, por acuerdo de las partes, cuya decisión se impone.
3. Es un proceso voluntario, por cuanto las partes se someten al mismo por decisión propia, sin ningún tipo de coacción o apremio.
4. En virtud de un compromiso arbitral previo a la constitución de la junta arbitral o del árbitro único, las partes se adhieren de antemano al resultado de la actuación de los árbitros.
5. Es más rápido que el juicio ordinario, pues posee menos retardos y requisitos a concertar.
6. Los intervinientes deciden conjuntamente quien será el árbitro o a los miembros que formaran la junta arbitral.
7. Cabe la posibilidad de que las partes junto al árbitro o la junta arbitral, establezcan el procedimiento a seguir en el arbitraje.

8. El laudo arbitral es una decisión que es de obligatorio cumplimiento para los intervinientes en el conflicto, y puede ser apelable ante los órganos de la justicia ordinaria.

Clases de arbitraje

Guillermo Cabanellas de Torres, jurista español, dedicado principalmente a la rama del derecho laboral, clasifica al arbitraje en arbitraje de derecho, y arbitraje de equidad. En su diccionario jurídico usual, los define, al primero, como: [La] decisión de un litigio por árbitros que han de ser precisamente letrados [abogados], con sujeción a fuentes jurídicas vigentes [...]. A este procedimiento se le conoce en doctrina como juicio arbitral, para diferenciarlo del arbitraje de autocomposición o amigable. Al arbitraje amigable, lo define como:

En este tipo de arbitraje, se prevén fórmulas estándar para pactar el arbitraje a través de modelos de cláusulas compromisorias y de compromiso arbitral. Tienen listas de árbitros entre los cuales las partes eligen aquellos que, a su entender, les merezcan mayor confianza. No existe ninguna institución que administre el sistema ni está sometido a ningún mecanismo predeterminado, de manera que son las propias partes quienes deberán ponerse de acuerdo respecto a las reglas sobre las cuales se desarrollará el arbitraje (mecanismo de elección de árbitro, procedimientos aplicables, plazos para apelar el laudo, etcétera. Todos estos aspectos pueden ser convenidos antes del conflicto mediante una cláusula compromisoria, o bien, cuando la disputa se ha producido a través de un compromiso arbitral. También existe, para Luis Facciano, una clasificación de arbitraje interno y arbitraje internacional:

Los amigables componedores o arbitradores pueden prescindir de normas jurídicas, tanto en la tramitación del proceso como la fundamentación del laudo. Fallan según su leal saber y entender. La libertad de fallar, conforme equidad, prescindiendo de las soluciones del derecho de fondo, forma parte de la esencia misma de la amigable composición por lo que, si se la restringe, estaríamos en presencia de un arbitraje de derecho. Por último, podemos mencionar la distinción que hace Luis Facciano de acuerdo al origen del arbitraje:³⁴ [Arbitraje voluntario:] Proviene de un acuerdo de voluntades y es el caso típico y más frecuente. Cabe

señalar que no podrán ser sujetas a arbitraje las cuestiones que no puedan ser objeto de transacción según las leyes de fondo. [Arbitraje Forzoso:] Es el que ha sido impuesto por el legislador. En este caso es la propia ley la que le otorga legitimación al árbitro. La norma que impone el arbitraje hace las veces de cláusula compromisoria cumpliendo el mismo cometido: excluir la jurisdicción judicial para dársela a árbitros.

I.3.3. Características de la Negociación

Es un proceso de comunicación bilateral con el propósito de llegar a una decisión justa; esta parte de la conciliación se caracteriza por la interacción de las partes y por su constante actuación, pero por ser esta una conciliación, está incluida en una de las llamadas “negociación mediada”, pues es gracias a la ayuda del tercero imparcial que las partes logran acercarse y establecer una discusión que conlleve al acuerdo. No se debe perder de vista que las partes tienen intereses encontrados y que gracias a la labor de facilitador del conciliador, se puede negociar. Se debe realizar una jerarquización de los asuntos en discusión, para que sean evacuados en ese orden. Las partes deben crear entre ellas la solución, planteando cada una de las posibles, para que sean objeto de discusión y de crítica y someterlo en una evaluación costo beneficio; pero no solo las partes, sino el conciliador mismo debe también proponer fórmulas de acuerdo para que sean sometidas también a discusión.

1. Es voluntaria, puesto que nace del interés de sentarse a negociar la solución más favorable para ambas.
2. No interviene tercero alguno, pues de ser así, no estaríamos frente a una negociación sino frente a una mediación o conciliación, según sea el caso.
3. Es un procedimiento directo, informal y no estructurado, pero cuyo resultado tiene efectos positivos entre los participantes.
4. Toda negociación implica una interacción o intercambio entre las distintas partes que tienen como objetivo obtener algo de las otras a cambio de ceder algo. Las partes, al someterse a una negociación, tienen

que tener muy claros sus objetivos y el margen dentro del cual pueden realizar concesiones y llegar a un acuerdo.

Negociación basada en los intereses: Es un procedimiento que promueve la negociación integradora en que se combinan los intereses de todas las partes y se los satisface mediante soluciones elaboradas conjuntamente.²³

Negociación basada en posiciones: Consiste en elegir una serie de posiciones, alternativas específicas de arreglo que satisfagan los intereses de una parte, para presentar estas a un oponente como la solución del problema en cuestión. La posición de una parte puede o no satisfacer las necesidades o los intereses de las otras.

I.3.4 Características de la Mediación

Es un mecanismo alternativo, que se distingue por la intervención de una tercera persona “mediador” cuyo objetivo es facilitar la avenencia y solución dialogada entre las partes enfrentadas, tratando de lograr que éstas logren una solución satisfactoria y voluntaria al conflicto, pero nunca ofreciéndola o imponiéndola. El mediador participa como un facilitador en la resolución de la controversia ya que es la persona que recoge inquietudes, traduce estados de ánimo y ayuda a las partes a confrontar sus pedidos con la realidad, es decir, el mediador calma los estados de ánimos exaltados, rebaja los pedidos exagerados, explica posiciones y recibe confidencias. De acuerdo con el Dr. Calcaterra, la mediación y, en general, todo método alternativo, es concebido como un proceso altamente estructurado, es decir, no ordenado de manera normativa como conocemos en los códigos adjetivos, sino como un modelo que comunique una estructura cuyo manejo no se agote en saber solamente que hay cosas que se deben hacer antes y otras después, sino que demande, además de un conocimiento técnico operativo de sus etapas, estadios y pasajes, que provea actitud, puntualidad y consecuencia en las acciones del mediador. Concebido así, el proceso constituye un verdadero recurso estratégico que cumple una doble función.

Los aspectos más relevantes de la mediación han sido definidos por varios autores, los que coinciden fundamentalmente en caracterizarla de la siguiente manera:

1. La intervención de un tercero que conoce los métodos de resolución de disputas, inyectándole al conflicto un ámbito nuevo y a las partes estrategias para actuar en forma más eficaz en la pugna.
2. La aceptabilidad, esto significa que las partes aceptan la presencia del mediador y están dispuestas a escuchar sus sugerencias y su guía durante el proceso.
3. La imparcialidad, que significa que el mediador no tenga preferencias con alguna de las partes.
4. La neutralidad, que se refiere a que el interventor no ha mantenido una relación previa con alguna de las partes que facilite la tendencia hacia una de ellas.
5. Es un método alternativo no adversarial porque su cometido principal es que no haya vencedores ni vencidos, de que se acabe el litigio, pero sin litigar, es decir, no se trata de que una parte triunfe y la otra sea derrotada, sino que lo importante es lograr que los respectivos intereses salgan a la luz permitiendo, luego, a partir de su interrelación, la posibilidad de una solución satisfactoria.
6. Es un método pacífico de solución de conflictos.
7. Es un método alternativo que tiene como finalidad auxiliar la justicia estatal en todos aquellos supuestos en que dos partes iguales disponen de tal forma sus bienes y derechos para lograr poner fin a la lucha que los enfrenta.
8. La mediación se caracteriza en gran medida por la voluntariedad, la misma que debe ser analizada desde tres puntos de vista: para acudir a la mediación; para participar en la sesión de mediación; y, para suscribir el acta o convenio de mediación.

Tipos de mediación

El desarrollo de la mediación ha llegado a permear en casi todas las áreas de la vida social, en todas las relaciones sociales en que surjan conflictos, la mediación está siendo llamada como posible respuesta a dicha problemática, de ahí que se considere como una herramienta de pacificación social, como hemos venido señalando. A partir de ello, se han creado clasificaciones de la mediación, dependiendo del origen de los conflictos, es decir, según sea el origen del conflicto, estaremos en presencia de un tipo u otro de mediación.

Categorías de la mediación

- 1.-Comunitaria: Se orienta a la resolución de problemas de convivencia en el barrio, la colonia o poblado.
- 2.- Escolar: Busca resolver, de forma pacífica y mediante acuerdos, los conflictos que surgen en comunidades estudiantiles, ya sea entre alumnos y maestros o entre cualquier otro grupo de ellos.
3. Familiar: Atendiendo al hecho de que las relaciones familiares implican un conjunto de actitudes y sentimientos de gran importancia y que se trata de vínculos que continuarán existiendo más allá del problema que surja en un momento dado, la mediación permite tender un puente concordia y resolver una controversia teniendo como prioridad la conservación y mantenimiento de la relación.
4. Penal: Puede ser útil en varios delitos catalogados en las leyes respectivas, en los que pueden incluirse delitos graves o en los delitos en que procede el perdón de los ofendidos.
5. Civil y mercantil: Considerando que la materia civil y mercantil se basa en el principio de la libre disponibilidad de los derechos, estas áreas representan un amplio campo donde la mediación resulta útil para obtener soluciones prontas y satisfactorias que armonicen los intereses de las partes.
6. Extraprocesal: Se realiza fuera de un proceso judicial, y no constituye una fase previa al mismo, ya que la ausencia de resultado positivo no lleva necesariamente al planteamiento de la demanda.

7. Pre-procesal: Se realiza como un paso necesario previo al acceso a los tribunales. En ocasiones se le sustituye por conciliación, ya que suele realizarse ante un organismo público.

8. Intra-procesal: Es la que se realiza dentro de un proceso judicial, dentro de la audiencia preliminar o en la etapa correspondiente del proceso.

Cada una de las modalidades arbitraje, conciliación, mediación, negociación, tiene una motivación particular que se desprende del modelo adversarial. Invariablemente son alternativas que surgen a raíz de la necesidad de formas distintas de resolver conflictos, diversas a los procedimientos judiciales, constituyen alternativas colaboradoras del sistema de administración de justicia. Son fórmulas de entendimiento racional, donde la crisis no se identifica necesariamente con la subsunción de los hechos en la norma jurídica. Persiguen la solución concertada, pacífica, sin tener que encuadrar el caso concreto en la norma jurídica o bien, el encuadre jurídico donde insertar la motivación que funde la acción. Lo anterior, no elimina la aplicación de la jurisdicción, tal y como la conocemos, cuando la disputa verse sobre estrictas cuestiones de derecho y que, en la búsqueda de solución, puedan aplicar deducciones diversas de las normas jurídicas. Las normas darán siempre la base sostenible, nos referimos a que la intervención del tercero interviniente cuenta con una dinámica procesal que no lo somete a las rígidas formas de los procesos ordinarios adversariales, pues el principio que las rige, fundamentalmente, es el de la libertad de ellas, es decir, la voluntariedad de las partes.

Por supuesto que todas y cada una de las figuras tienen matices que las distinguen, y las aproximan o las distancian de los trámites adjetivados en los códigos, pero sus bases de conocimiento son diferentes, están llamadas desde la confianza particular que el modelo inspira; desde la sabiduría que prometen los jueces seleccionados; y, esencialmente, del concierto voluntario de las partes para arribar a una solución sin controversia, a una justicia sin resentimientos.

I.3.5 Objetivos y Ventajas de los Medios Alternos de Resolución de Conflictos

Objetivos:

Existen una serie de razones que abonan a favor de los medios alternos de resolución de conflictos:

- Aminorar la carga procesal de los tribunales, así como también *reducir el costo y la demora en la resolución de los conflictos*.
- Aumentar la participación de la comunidad en los procesos de resolución de conflictos.
- Facilitar el acceso a la justicia
- Proporcionar a la sociedad una forma más efectiva de resolución de disputas.

Ventajas:

- *Son rápidos*. En el sentido que los problemas puedan ser resueltos en breves días.
- *Son confidenciales*. Las audiencias son reservadas, es decir, *cerradas* y de carácter confidencial, no se transcribe en un expediente ni pueden filtrarse a la prensa.
- *Son informales*. Los procedimientos son fundamentalmente informales, es decir, no requiere cumplir con formalismos.
- *Son flexibles*. El procedimiento es flexible, e incluso puede ser modificado si hay acuerdo entre las partes.
- *Son económicos*. Los servicios se ofrecen a muy bajos costos, si bien es cierto que hay que tomar en cuenta la cuantía, decir el monto de la materia en conflicto. Pero, esencialmente, son generalmente más baratos si lo comparamos con un proceso judicial, ya que no hay que pagar tasas judiciales, honorarios profesionales. etc.
- *Son justos*. En el sentido que ambas partes salen ganando, beneficiadas con el acuerdo a la que hayan arribado.

- *Son exitosos.* Una vez implementados, sus resultados son alentadores satisfactorios, como ya ha sucedido en otros países como los Estados Unidos, Argentina, Colombia, etc.
- Es un proceso rápido, informal y económico, en comparación con el juicio ordinario, puesto que en el proceso de mediación no deben cumplirse las fases exigidas al proceso judicial.
- Se pueden obtener arreglos satisfactorios para todos los contendores en disputa, pues se ponen de manifiesto los intereses de ambos y se trata de satisfacer medianamente a todos los involucrados, objetivo que no se logra con el juicio ordinario.
- Es un proceso voluntario, por tanto, las partes participan con mayor compromiso, pues el carácter obligatorio de someterse al litigio.
- El mediador o conciliador y las reglas de procedimiento pueden ser escogidos por las partes en conflicto, quienes sienten mayor confianza en ambos, pues son ellos mismos quienes generalmente los constituyen. Entre las desventajas exponemos las siguientes:
- No existe ningún organismo, procedimiento o autoridad que obligue a las partes a cumplir el acuerdo al que se llega en la mediación. Por lo tanto, queda al libre arbitrio de las partes la obligación de cumplimiento.
- Tampoco es impugnabile o recurrible ante cualquier órgano de la justicia por alguna de las partes, pues no es un acuerdo de carácter oficial, por el contrario, es un acuerdo privado e informal.
- El proceso es voluntario, por lo tanto, no puede obligarse a una de las partes a participar en el mismo.
- Como no existen normas jurídicas que regulen los abusos e irregularidades cometidas por el mediador, no son denunciabiles ante algún organismo u autoridad competente.

I.3.6 Similitudes y Diferencias entre Los Mecanismos de Solución de Conflictos

En la Constitución Política, en las Leyes y en las costumbres de los miembros de las comunidades organizadas, surgen alternativas para la solución de las divergencias, que se distinguen de acuerdo a sus características, tanto de las discrepancias de que se trate, como de los mecanismos escogidos y con fundamento en ellos, la diferencia de los efectos jurídicos que producen y sus consecuencias. De ahí, la importancia de establecer las características, principales elementos, efectos y consecuencias que generan desde el punto de vista jurídico;

Fundamentalmente que su utilización pueda ajustarse en forma mucho más efectiva a los intereses de las partes en conflicto, en cuanto a la solución de las discrepancias, según el caso. Las características comunes del arbitraje y la conciliación son:

- Son mecanismos alternativos de solución de conflictos que tienen como fin descongestionar la administración de justicia y obtener solución rápida y pacífica a las discrepancias.
- Ambas son figuras previstas en la Carta Política (art. 116 C.P.).
- En las dos se inviste a particulares transitoriamente de funciones públicas.
- En sendos eventos están habilitados para producir fallo en derecho o en equidad, en los terminas de la ley.
- Tanto la conciliación como el arbitramento, tienen como objeto la solución de conflictos, susceptibles de transacción.
- El árbitro como el conciliador, pueden obrar en número singular (el arbitramento suele constituirse en forma plural).
- Como resultado, los procedimientos, en los dos casos el laudo arbitral y el acta de conciliación, constituyen la actuación que resulta de carácter obligatorio para las partes.
- Finalmente, la decisión en ambos casos –trátese de un laudo arbitral o de un acta de conciliación-, tiene fuerza vinculatoria, que obliga a las partes y por tanto hace tránsito a cosa juzgada. Diferencias:

- El arbitramento pone a disposición de los árbitros la solución del conflicto que lo deciden con autonomía de las partes en el laudo; en contraste con la conciliación, en la cual, el conciliador propone las fórmulas y estas son objeto de concertación por las partes, por tanto no es impuesta por el conciliador.
- El arbitraje es un procedimiento jurisdiccional, cuyos elementos constitutivos de convocatoria, términos, pruebas, incidentes, el laudo mismo y sus recursos están determinados en la ley; en tanto la conciliación, como mecanismo de autocomposición, ofrece posibilidades más amplias con miras a encontrar una solución pacífica y donde el procedimiento no es dominante, frente a una solución que resulte conveniente para las partes y recogida en el acta correspondiente; esta última está sujeta a formalidades previstas en la ley.
- El arbitraje ordena la intervención de las partes por conducto de apoderado; en tanto en la conciliación, pueden las partes actuar personalmente o podrán asistir a la audiencia con su apoderado; únicamente en caso en que el domicilio de alguna de las partes no se encuentre dentro del circuito judicial o esté ausente del territorio nacional, podrá acreditarse por apoderado, facultad para conciliar, para que se presente a la audiencia.
- En el arbitramento puede haber compromiso arbitral previo, situación que no está prevista para los casos objeto de conciliación.
- En general, la conciliación comporta un carácter de procedibilidad, situación que no aplica para el arbitramento. Amigable composición *versus* conciliación. Similitudes:
 - Constituyen, los dos, mecanismos alternativos de solución de conflictos con las consecuencias ya mencionadas.
 - Se trata de la intervención de terceros, en ambos casos, que prestan una función de búsqueda de fórmulas pacíficas y adecuadas para las partes.
 - Tienen por objeto, los dos, dirimir desavenencias que pueden ser objeto de transacción. Diferencias:

- Mientras la conciliación es una creación de la norma superior y legal, la amigable composición apenas está descrita en la ley.
- El conciliador debe cumplir requisitos previamente establecidos por el legislador; en cambio, el componedor no los tiene señalados.
- La amigable composición debe hacer constar por escrito las partes, su domicilio y cuestiones bajo su objeto; en tanto la conciliación prácticamente se documenta en el acta de conciliación y cuyos requisitos se encuentran en la ley.
- La conciliación concluye con el acta correspondiente y la decisión de los amigables componedores, por un contrato de transacción suscrito por la partes.
- El componedor es quien dirime el conflicto; mientras en la conciliación, la partes son quienes toman la decisión, con la orientación del conciliador.
- Mientras el acuerdo al cual se llegue en la conciliación es de obligatorio cumplimiento, la decisión que tomen los componedores puede ser cumplida o no.
- El acuerdo de la composición es de carácter contractual, mientras la conciliación tiene efecto de cosa juzgada y presta mérito ejecutivo.

CAPÍTULO II. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOCLUCIÓN DE CONFLICTOS

II.1 Historia en el ámbito internacional

“La mejor ley, él más excelente uso, él más útil que haya visto jamas esta en Holanda. Cuando dos hombres quieren pleitear el uno contra el otro, son obligados a ir ante el tribunal de los jueces conciliadores, llamados hacedores de paz. Si las partes llegan con un abogado y un procurador, se hace pronto retirar a estos últimos como se aparta la leña de un fuego que se quiere extinguir. Los pacificadores dicen a las partes: sois unos locos por querer gastar vuestro dinero en haceros mutuamente infelices; nosotros vamos a arreglarnos sin que os cueste nada. Si el furor por pleitear es sobrado fuerte en esos litigios, se aplaza para otro día a fin de que el tiempo suavice los síntomas de la enfermedad; en seguida los jueces les envían a buscar una segunda, una tercera; si su locura es incurable, se les permite litigar, como se abandona a la amputación de los cirujanos los miembros gangrenados; entonces la justicia hace su obra”.

Voltaire

En el devenir de la humanidad, los conflictos aparecen casi como parte de la condición humana. La misma historia es dialéctica, la interacción que entre los individuos aparece en lo cotidiano es cambiante, semejando un claroscuro en donde los problemas se vislumbran, creemos que se resuelven, pero no sabemos cuándo regresarán. Es importante, entonces, evaluarlos de manera continua y permanente. Al respecto, Acosta León, señala que: Considerar que los conflictos bélicos del siglo pasado, que se resolvieron con las armas y las bombas nucleares, serían resueltos hoy con los mismos mecanismos, es un equívoco. Los sistemas de convivencia social han cambiado, por tanto, los mecanismos a considerar tienen obligatoriamente que cambiar, considerando, en todo momento, el contexto político-jurídico, socioeconómico, medio ambiental, socioterritorial, etcétera.

El término actual de medios alternativos de solución de controversias, se originó en los Estados Unidos de América, *Alternative Dispute Resolution (ADR)*, cuya aparición en la modernidad es producto del reflejo del alto grado de frustración, que resulta del costo y demoras propios de los medios tradicionales de

solución de controversias. Los métodos alternativos de solución de controversias, también han sido identificados o llamados como de Solución Alternativa de Controversias (SAC). Alternativa de Controversias (RAC) o Resolución Alternativa de Disputas (RAD). En la mayoría de los casos, éstas provienen de algunas instituciones de gobierno de los Estados Unidos de Norte América, universidades o cortes de justicia, y se han difundido en ámbitos internacionales. En todos los casos, el objetivo que persiguen está encaminado al logro de una convivencia pacífica, considerando como medios alternativos a todos aquellos que, permitidos por la ley, son susceptibles de utilizarse en la solución pacífica de conflictos, distintos a los juicios ante tribunales judiciales.

Al juicio se le reconoce como un sistema de solución de conflictos por antonomasia. Es necesario, sin embargo, precisar que dentro del mismo aparece el término alternativo, es decir, a raíz de las características propias del juicio, es que surgen los mecanismos alternativos, como una opción que puede evitar llegar ante los tribunales y hacer cada vez menos uso del juicio como respuesta única a los problemas que enfrentamos.

Algo similar al juicio sucede con el arbitraje, éste, en esencia y características, y por su larga experiencia histórica, es diferente a la conciliación y la mediación e inclusive de la negociación, en donde las partes buscan un ganar-ganar, y sus agentes, inclusive, van convencidos de que algo tendrán que ceder para que la solución favorezca a ambas partes.

En el arbitraje, por el contrario, las partes tienen intereses antagónicos, que someten a un tercero para que termine dándole la razón a uno en detrimento del otro. El objetivo de las estrategias es: ganar-perder/perder-ganar, es decir, lograr una decisión favorable sin importar los intereses del oponente. En el proceso, los actores, en todo momento, intentan convencer al árbitro de tener la razón de su lado, a través de la presentación de pruebas. No obstante lo anterior, el arbitraje sigue perteneciendo al grupo de los métodos alternativos de solución de controversias. Los sistemas alternativos de solución de controversias son procedimientos voluntarios, flexibles, rápidos, económicos, prácticos, privados y confidenciales que, en la mayoría de las legislaciones, no tienen efecto obligatorio

para las partes, es decir, su utilización queda al libre arbitrio de los involucrados en el conflicto, no así sus efectos, una vez lograda la celebración de convenios. A continuación, reproducimos algunas definiciones de los medios alternativos de solución de controversias, con el fin de mostrar el tratamiento doctrinal que se les ha venido otorgando, pero que, en esencia, cada concepto mantiene elementos esenciales coincidentes. Según se trate de un país u otro, la denominación y las características que definen específicamente a cada modalidad de tratamiento y resolución de conflictos son, como señalamos, doctrinaria y, a veces, legalmente diferentes. Para el objeto de este estudio y en función de la necesidad de homogeneizar los mensajes y su comprensión y utilización posteriores, hemos de considerar a los medios alternativos de resolución de controversias como el género de los métodos, medios y modalidades de resolución de conflictos, contiendas y disputas. Entre estos métodos, medios y modalidades, se pueden identificar y caracterizar, principalmente, a la conciliación, la mediación y el arbitraje, que son los términos que desarrollaremos más adelante. En varios países se hace también partícipe de este concepto a las prácticas culturales o comunitarias (pueblos indígenas y comunidades campesinas, principalmente), que llamamos “sistemas espontáneos o tradicionales” de resolución de conflictos. Para Fernando Estavillo Castro, los medios alternativos de resolución de controversias pueden ser definidos como: Una gama de procedimientos que sirven como alternativas a los procedimientos adjudicatarios de litigio y arbitraje para la solución de controversias, que, por lo general, aunque no necesariamente involucran la intercesión y asistencia de un tercero neutral que ayuda a facilitar dicha solución”.

Según Luis Octavio Vado Grajales: Los medios alternativos consisten en diversos procedimientos mediante los cuales las personas pueden resolver sus controversias sin necesidad de la intervención jurisdiccional. Encontramos entre ellos la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, en los que el poder de las partes puede ser mayor o menor en términos de la decisión.

Como hemos venido afirmando, los mecanismos alternativos de solución de controversias no son nuevos, éstos han venido utilizándose desde hace muchos

años, su uso ha generado gran interés en su institucionalización, recorriendo el camino hacia su incorporación en las distintas legislaciones, no solamente locales, sino internacionales.

Tratadistas del mundo entero han hecho un trabajo de rastreo histórico que se extiende a todas las culturas. Incluso la doctrina moderna ha recogido y comentado para Colombia los antecedentes en forma sistemática y convergente, a la par que lo han hecho investigadores del mundo entero. De los trabajos realizados sobre esta materia en nuestro país, es necesario destacar lo que se ha calificado como una joya jurisprudencial del tribunal supremo del trabajo

En la antigua China, según Confucio, los conflictos se solucionaban con la “persuasión moral y el acuerdo, y no bajo coacción”, lo anterior en apariencia rechazaba un mecanismo de intervención de “un adversario” que pondría fin a una relación armoniosa; sin embargo, es precisamente en este gran imperio donde se sigue ejerciendo por conducto de comités populares la conciliación y existe una importancia considerable por el respeto a la autodeterminación y a la mediación, toda vez que se presenten conflictos que no puedan dirimirse de manera directa.

En Japón, también se tiene noticia histórica de que tanto en la ley como en las costumbres, existían las figuras de la conciliación y la mediación a cargo de un líder que tenía la responsabilidad de ayudar a los miembros de la población a resolver sus desavenencias.

En África solucionaban de manera informal las discrepancias con una junta de vecinos, en la cual una persona respetada acercaba a las partes para que llegaran a resolver su situación; los grupos familiares eran tan extensos en estas comunidades, que también se acostumbraba a una solución por parte del cabeza de familia.

En Roma donde tuvo especial auge la conciliación y algunos tratadistas atribuyen su origen a figuras como el contrato de transacción que regía en sus instituciones, otros a los mandaderos de paz y avenidores, según aparece en el “Fuero Juzgo” (ley XV título I libro II). La ley de las XII Tablas “daba en uno de sus textos fuerza obligatoria a lo que convinieran las partes al ir a juicio”.

Cicerón aconsejaba la conciliación porque, según su afirmación, “había que alejarse de los pleitos”. En Grecia, durante el período clásico, existieron los tesmotetes, que consistía en personas que tenían competencia para analizar las causas generadoras del litigio y con base en dicho análisis, intentaban acercar a las partes para obtener un acuerdo por vía de transacción, celebrado por ellas.

Las comunidades religiosas siempre han mediado en las desavenencias de sus feligreses y durante siglos el sacerdote, ministro o rabino han sido llamados para intervenir en los conflictos, tanto en materia familiar para resolver problemas de convivencia y reorganizar sus relaciones, como posteriormente lo hizo el derecho canónico donde hay noticia que fundados en los pasajes bíblicos ordenaban en Sentencia de casación. Evolución cuantitativa de justicia, Santa Fe Bogota, 1996. Revista coyuntura social, todos los casos la procuración de un arreglo amistoso tendiente a evitar la *litis* o si esta había tenido lugar ya, a darla por terminada. La mediación ya aparece en el Nuevo Testamento y se manifiesta en el reconocimiento de que Pablo se dirigió a la congregación de Corintio, pidiéndoles que no resolvieran sus desavenencias en el tribunal, sino por personas de la propia comunidad⁶. En los siglos VII a XII los procedimientos eclesiásticos ordenaban procurar la reconciliación de las partes antes de una sentencia judicial, pero esta era una alternativa facultativa sin que existiera como en las legislaciones de Estado la imposición de una figura como presupuesto procesal.

Modernamente, las instituciones de conciliación y mediación de conflictos hicieron presencia en los imperios de entonces, tal es el caso de España que a principio del siglo XIX lo introdujo como medida general en su Carta Política, además de disposiciones especiales en materia mercantil, tales como las previstas en las ordenanzas de Bilbao, donde se exigió como requisito obligatorio que los cónsules llamaran a los interesados a proponer transacción entre los mismos, previo a la autorización de un trámite de juicio; lo propio ocurrió con las autoridades de marina que fueron investidas de la obligación de citar “a los matriculados o aforados para avenirlos”⁷. En este imperio español existió un antecedente dirigido a los corregidores, donde se les ordenaba que evitaran

pleitos a fin de que se encontrara una convergencia amistosa y voluntaria, utilizando medios persuasivos para desmontar situaciones irreconciliables y bajar los ánimos de los litigantes.

Finalmente los alcaldes debían presidir los juicios llamados de conciliación como requisito previo para iniciar un juicio, imponiéndose como obligatorio, según la “ley de enjuiciamiento civil” de 1855, competencias que posteriormente fueron deferidas a los jueces de paz. Sin embargo, algunos sitúan en la revolución inglesa de 1688, con la admisión de la autonomía de la voluntad privada, el verdadero fundamento moderno de la conciliación o de la solución pacífica de conflictos.

De otra parte, hay quienes afirman el origen próximo de la institución bajo análisis en el siglo XVIII, para advertir que esta se generalizó y obtuvo su impulso efectivo con la revolución francesa. Como antecedente se citan los escritos de Voltaire, entre otros, la carta de 1745 que es parte del epígrafe de este capítulo, donde se hace la apología de la obligación de recurrir ante “el tribunal de los jueces conciliadores”, a quienes con mucha verdad califica como “hacedores de paz”.

La revolución había ordenado la prohibición de admitir demanda civil sin el previo trámite de conciliación. En el Código de Procedimiento Civil de 1806, fue conservada la conciliación obligatoria.

La historia indica que las primeras formas asumidas para la resolución de conflictos entre hombres, fueron producto de sus propias decisiones; ya porque aplicaban la ley del más fuerte, o bien, porque convenían una pauta de acercamiento que evitaba profundizar la crisis. En ambos casos, se partía del enfrentamiento individual, no existían terceros involucrados, pero si eventualmente estaban, en realidad compartían el interés de una de las partes en conflicto. La misma “Ley del Talión” puede considerarse un avance en estos ejercicios, al impedir que sólo la fuerza bruta fuera la causa que diera paso a la justicia, logrando una satisfacción equivalente al perjuicio sufrido, aun cuando sea cierto que permanecía la idea de utilizar la venganza o brutalidad como vía generadora de pacificaciones. La organización de la familia trajo consigo una inteligencia

diferente. La armonía de la convivencia, la interrelación y los efectos, permitieron valorar adecuadamente la conveniencia de implementar una sociedad sin perturbaciones. De esta manera, el patriarca con sus consejos, el culto a la sabiduría de la ancianidad, el respeto por el padre o cabeza de familia, la misma relación parental y los vínculos provenientes de la amistad, sugirieron como nuevas formas de conciliación y avenimiento.

Ley del Tali3n: T3rmino que se refiere a un principio de justicia restaurativa en el que la norma imponía un castigo que se identificaba con el crimen cometido. La expresi3n m3s conocida de la ley del tali3n es “ojo por ojo, diente por diente”. Hist3ricamente, constituye el primer intento de establecer una proporcionalidad entre el daño recibido en un crimen y daño producido en el castigo, siendo as3 el primer l3mite a la venganza privada. 24 su ocasi3n y destino, procuraba no afectar la pac3fica vida en comuni3n. Pero si la paz y concordia no se pod3a obtener, era natural que la causa o motivo de la contienda fuera sometido al juicio de un tercero, que seg3n su leal saber y entender, buscaba resolver la diferencia. Seg3n De Vicente y Caravantes: Basta detenerse en un instante en los hechos que se realizan en la sociedad, en la manera como se acostumbran a tratar entre s3 sus individuos, y terminar las divisiones que los separan, para comprender que el arbitraje ha debido ser una de las primeras pr3cticas de la humanidad.

Estas formas de justicia obraron sobre el presupuesto de la confianza hacia un tercero, un hombre recto y honesto, cuya prudencia y sabidur3a fundaba el sometimiento voluntario de las partes. La autoridad era exclusivamente moral, circunstancia dif3cil de conseguir cuando la sociedad fue desarroll3ndose en centros aislados que imped3an la uniformidad de conceptos. Adem3s, se hace evidente cierta desconfianza a los hombres de la justicia que perjudica la imagen y desacredita la instancia trascendente que la jurisdicci3n propone. Esa desconfianza que se asemeja, a nuestro entender, a la vivida en 3pocas pasadas y que diera uno de los fundamentos para la aparici3n, en Europa, de los sistemas de control de constitucionalidad fuera del 3mbito del Poder Judicial, va en ascenso precipitado.

Ante tal desconfianza del pueblo en los altos jueces, resulta razonable que las soluciones se busquen obviando su presencia. El aumento desmedido de las causas, que transforma hasta al último rincón del juzgado en archivo oficial, la escases de presupuesto necesario que particulariza la precaria asignación de recursos, el aumento de profesionales matriculados cada vez más inquietante por su número y calidad resultante, entre distintos registros de variada preocupación, ponen el acento en las alternativas pensadas para lograr la misma seguridad y eficacia que la vía jurisdiccional promete, pero sin sus vetas negativas. Renacen así institutos como el arbitraje, la mediación y los conciliadores, sin olvidar otros carriles de igual motivación descongestiva y con iguales ventajas. Lo común es que estas alternativas jueguen indiferentes al proceso judicial, es decir son utilizados como mero formalismo en dicho proceso, y la única finalidad con que se usan dentro de los procesos, son para evitar el curso de las solemnidades procesales. Lo curioso de este fenómeno se da en que, de alguna manera, significa una regresión a la justicia primitiva. Al no trascender la sustentación del derecho en el mandato provisto de jurisdiccionalidad, al no poder cumplirse en el ámbito del Poder Judicial, con el mandato que el pueblo ha transferido a aquél, comienza a interesar solamente solucionar el conflicto, sin los anteriores ingredientes. Lo anterior ha provocado el retorno a la justicia, pero a aquella justicia en donde las partes se desenvuelven como actores principales y definitorios.

La conciliación es una figura que si bien es cierto, data desde los principios mismos de las instituciones jurídicas de todos los pueblos siglos atrás, en nuestras instituciones apenas lleva cerca de 100 años de ser reconocida. Los antecedentes se confunden desde luego con los diversos tipos de intermediación o solución pacífica de conflictos y por tanto, no puede hacerse referencia a una conciliación pura, sino la figura con elementos comunes, que como se identificará en este trabajo, tiene diferentes facetas que los individualizan. Lo que está claro es que en el pasado acudir a terceros imparciales para resolver las diferencias entre las partes, resultó ser un recurso de solución para dirimir discrepancias entre afectados por el conflicto, tan efectiva como la que hoy modernamente está

contenida en diversas legislaciones que evita recurrir a la función de Estado ejercida por la jurisdicción establecida mediante jueces y magistrados, existiendo una economía de esfuerzos estatales, pero sobretodo, creando un espacio de solución pacífica entre partes encontradas, que además impide o anticipa la no generación de efectos multiplicados. La advertencia sobre la institucionalización no se refiere a que ello haya sido siempre así; al contrario, buena parte de los mecanismos de solución de conflicto han surgido por fuera de ella, como imperativo de quienes envueltos en controversias, ven la necesidad de su solución rápida, oportuna y sin traumatismos; incluso gremios de comercio, comunidades vecinas o grupos religiosos, buscaron mediación sin intervención del Estado al entronizar este género de solución no institucional.

II.2 Historia de la Conciliación en México

Para guiarnos en el presente apartado, podemos realizar nuestro estudio a partir de los diversos documentos constitucionales que ha tenido nuestro país, para darnos cuenta de la importancia y evolución de nuestro objeto de estudio. No encontramos referencia a la figura conciliatoria en los "Elementos Constitucionales" de Rayón, como tampoco en los "Sentimientos de la Nación" de Morelos, ni en la "Constitución de Apatzingan".

El "Reglamento Provisional Político del Imperio Mexicano" prevé, en su artículo 58, la subsistencia de los Consulados, pero ejerciendo tan sólo actividades de conciliación y arbitraje entre los comerciantes. De dicha legislación resulta importante el artículo 71, que a continuación se transcribe:

"Artículo 71: A toda demanda civil o criminal debe preceder la junta conciliatoria en los términos que hasta aquí se ha practicado. Y para que sea más eficaz tan interesante institución, se previene que los hombres buenos presentados por las partes, o no sean abogados, o si lo fueren, no se admitan después en el tribunal para defender á las mismas partes, en caso de seguir el pleito materia de la conciliación".

Resulta interesante la limitación a la intervención de abogados en el intento de avenimiento o en el proceso posterior. Indudablemente se trataba de que los

abogados, con la intención en algunos casos de obtener un ingreso importante si el asunto no se arreglaba y era necesario concurrir a tribunales, no obstruyeran la posibilidad del arreglo. En la actualidad, el tema de la asistencia letrada desata, sin duda, una interesante controversia, ¿si se prohíbe, a efecto de que las partes, cara a cara entre ellas y con el conciliador, arreglen sus problemas sin subterfugios legales?, ¿si la prohibición no violará el derecho a la asistencia jurídica?; dejemos esbozado el asunto.

La tentativa de conciliación se encargaba a los Alcaldes, y el procedimiento se ajustaba a la ley referida del 9 de octubre de 1812; por último, se preveía que en los reglamentos provisionales de cada provincia se debería conceder facultades a los Alcaldes de los pueblos para realizar labores conciliatorias.

En la Constitución de 1824 se establece la obligación de acudir al "medio" de la conciliación previamente a iniciar acción civil, o penal por injurias, según establecía el art. 155.

En la Sexta Ley Constitucional de 1836, se señalan como autoridades encargadas de tentar la conciliación a los Alcaldes y a los Jueces de Paz. Encontramos la obligatoriedad de la conciliación en la Quinta Ley, del mismo año. La figura de los Jueces de Paz permanece en el proyecto de reformas de 1840, señalándose en el mismo que las poblaciones numerosas se dividirán en secciones a cargo de dichos funcionarios, que se ocuparán de la conciliación.

La última mención de la figura estudiada en nuestra historia constitucional la encontramos en los proyectos de 1842, tanto del 26 de agosto como en el del 2 de noviembre. En ellos se establece la obligatoriedad del intento conciliatorio estableciendo, al igual que la Quinta Ley Constitucional de 1836, que la Ley señalaría los casos de excepción y el procedimiento a seguir.

Como un ejemplo de la legislación secundaria que en nuestra Nación se ocupó de la figura conciliatoria, podemos citar la Ley del 3 de mayo de 1837, misma que mantenía la posibilidad de medidas precautorias, pero en la que no encontramos las prevenciones respecto de los abogados que contenía el Reglamento Provisional Político del Imperio Mexicano.

En Querétaro, la conciliación, como ya se dijo, pasa de la Constitución de 1825 a la de 1833; en esta última la labor estaba encomendada a los jueces de Primera Instancia y a los Alcaldes Constitucionales.

Para terminar, y a guisa de ejemplo de la reglamentación que tuvo nuestra figura durante el siglo pasado, diremos que en Veracruz, en el Código de 1868 (unitario, por cierto, asunto por el cual propugna el Maestro Fairén Guillen), se establecía la conciliación preventiva. En la Ley de Procedimientos para el Distrito Federal y Territorios, de 1857, se preveía la conciliación post-alegatos.

CAPÍTULO III. LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN EL DERECHO INTERNACIONAL

III.1 La negociación y mediación en el derecho internacional público

En el ámbito internacional, las Naciones Unidas incorporaron estos mecanismos desde 1980, particularmente, la conciliación, a través de la Comisión de las Naciones Unidas para el Desarrollo Mercantil Internacional (UNCITRAL) o *United Nations Commission on International Trade Law* (CNUDMI), por sus siglas en inglés. La Cámara Internacional de Comercio (ICC o CIC), por su parte, cuenta con un Reglamento de Conciliación Facultativa, que promueve la solución alternativa de las controversias suscitadas entre sus agremiados. Por otro lado, encontramos al Centro Internacional para el Arreglo de Controversias sobre Inversiones (*International Centre for Settlement of Investment Disputes*), conocido por sus siglas ICSID, el cual cuenta con reglas de procedimiento para la conciliación de controversias en materia de inversiones. De más reciente aparición, tenemos el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN o NAFTA), el cual da fe de los compromisos adquiridos por los países suscriptores, de promover y facilitar el recurso al arbitraje y a otros tipos de medios alternativos para la solución de controversias comerciales internacionales entre particulares en la zona de libre comercio.

En lo que se refiere a la creciente aceptación de los mecanismos alternativos de solución de controversias a nivel internacional, es importante destacar el hecho de que los Estados Unidos de América promulgaron dos ordenamientos durante la administración de George Bush, el primero, la *Judicial Improvement Act of 1990* (Acta de Mejora Judicial de 1990), la que promueve y, en ocasiones, hace obligatorio el empleo de la solución alternativa de controversias (ADR) por los tribunales federales; y el segundo, la *Administrative Dispute Resolution Act of 1990* (Acta de Solución de Controversias Administrativas de 1990), la cual, también promueve la utilización de los mecanismos alternativos por parte de dependencias federales.

En el ámbito privado no ha sido la excepción, ya que, por ejemplo, las industrias de seguros, publicidad y valores de los Estados Unidos de América han adoptado reglas uniformes para el arbitraje de cierto tipo de controversias, y la industria de la publicidad ha formado una entidad auto regulada denominada *National Advertising Review Board* (NARB), para realizar ciertas investigaciones sobre publicidad engañosa o fraudulenta y resolver ciertos asuntos mediante un papel de tipo arbitral, con resoluciones no obligatorias. También la *National Association of Security Dealers* cuenta con procedimiento arbitral para resolver controversias entre corredores y clientes, y entre los mismos corredores. Asimismo, empresas como *Ford Motor Company*, cuentan con un procedimiento de solución de controversias para resolver los conflictos surgidos con motivo de su actividad. Los anteriores son algunos ejemplos de trato que han tenido los mecanismos alternativos de solución de controversias en el ámbito internacional, los que desarrollaremos ampliamente más adelante.

Llegado el fin de la Primera Guerra Mundial, en 1919, con el Tratado de Versalles, por primera vez se reglamenta la guerra. A partir de 1929, con el Tratado de General para la Renuncia a la Guerra se prohibió el recurso a la fuerza como medio legítimo para resolver controversias. En este último tratado, conocido también como Pacto de París, los Estados convinieron nunca solucionar sus disputas o conflictos de cualquier naturaleza y origen, por medio de la guerra, sino por medios pacíficos. A partir de este Pacto de París, la solución de los conflictos, además de que debe ser siempre por la vía pacífica, debe procurar que las partes tengan comunicación constante, amigable y razonable.⁵ De la misma forma, gobiernos e instituciones privadas internacionales han plasmado en distintos instrumentos jurídicos internacionales la necesidad de agotar la negociación y consultas entre las partes, antes de acudir a cualquier medio litigioso de solución de conflictos como es el arbitraje, este último, el más utilizado a nivel internacional. En la Carta de San Francisco, que da vida a las Naciones Unidas, en su artículo 33, estableció que:

1. Las partes en una controversia cuya continuación sea susceptible de poner en peligro el mantenimiento de la paz y la seguridad internacional,

tratarán de buscarle solución, en todo, mediante la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, el recurso a organismos o acuerdos regionales u otros medios pacíficos de su elección.

2. El Consejo de Seguridad, si lo estimare necesario, instará a las partes a que arreglen sus controversias por dichos medios.

De igual forma, la Corte Internacional de Justicia de La Haya declaró que no es necesario insistir en el carácter fundamental de las negociaciones como método para resolver conflictos. Reconociendo su importancia y preferencia en la resolución de disputas, antes de la utilización de cualquier otro método que implique la utilización de la fuerza. En la Declaración de Manila sobre el Arreglo Pacífico de Controversias Internacionales, se reconoció a las negociaciones directas como un medio flexible y eficaz que las partes deberán tomar en cuenta al escoger un método para llegar a un arreglo efectivo y rápido de sus conflictos.

Por lo que respecta a la solución de conflictos entre Estados, podemos afirmar que, en los tratados, la palabra diplomacia se usa como sinónimo de negociación. Las negociaciones bilaterales, por lo general, se realizan directamente entre delegaciones o representantes debidamente designados por sus gobiernos. Aunque formalmente los negociadores suelen ser ministros o funcionarios de los ministerios de relaciones exteriores de las partes, en realidad muchas controversias se resuelven por negociadores.

Existen casos en que los jefes de Estado o de gobierno inician las negociaciones y, posteriormente, se desarrollan a nivel jerárquico inferior o de expertos. En otras ocasiones es a la inversa, es decir, los jefes de Estado participan sólo para concluir las negociaciones. Las misiones diplomáticas permanentes juegan un papel determinante en la presentación de la postura de sus respectivos gobiernos en las negociaciones con el ministerio de relaciones exteriores del Estado, en el que están acreditados. Como podemos observar, los mecanismos alternativos de solución de controversias están presentes en el ámbito internacional, en el punto más alto de la intención diplomática de resolver sus diferencias. El Tratado de Libre Comercio con América del Norte El Tratado de

Libre Comercio con América del Norte o TLCAN por sus siglas, contiene varios mecanismos alternativos para la solución de controversias.

En el capítulo XI, sobre inversión, se estableció un novedoso mecanismo para la solución de controversias en materia de inversión entre una parte y un inversionista de otra parte. Se acordó que las partes contendientes intentarán primero dirimir la controversia en materia de inversión por vía de consulta o negociación. El capítulo XIX prevé un mecanismo de consultas entre las partes para examinar cualquier problema que resulte de la ejecución u operación de este capítulo y para recomendar soluciones cuando corresponda. Ello con la firme intención de no judicializar las controversias surgidas. En dicho capítulo se establece que en caso de que una parte adopte reformas legislativas o reglamentarias que perjudiquen a la otra, ésta podrá solicitar la formación de un panel binacional, el cual emitirá una opinión declarativa. En caso de que exista alguna inconformidad con esta opinión, se prevé un proceso de consultas entre las partes, que busca que la parte que adoptó dichas reformas rectifique su conducta. No obstante que se plantea como mecanismo novedoso el sistema de consultas, el TLCAN, en el capítulo XX, prevé los mecanismos alternativos para la solución de controversias de consultas, negociaciones, buenos oficios, la conciliación y el arbitraje. Si no se resuelve el asunto conforme a las consultas entre las partes, cualquiera de ellas podrá acudir a la Comisión de Libre Comercio, la cual se abocará a la solución de la controversia. La comisión podrá recurrir a los buenos oficios, la conciliación, la mediación como mecanismos alternativos para la solución de controversias para apoyar a las partes consultantes o lograr una solución mutuamente satisfactoria del conflicto.

Esta forma novedosa de solución de conflictos, adoptada por el TLCAN, también se incorpora al Acuerdo Paralelo de Cooperación Ambiental (ACAAN). Dentro de las medidas que las partes se comprometieron a llevar a cabo con el objeto de aplicar de manera efectiva sus leyes y reglamentos ambientales, así como de lograr altos niveles de protección del ambiente, es la de proveer o alentar el uso de servicios de mediación. El Acuerdo Paralelo de Cooperación Ambiental reconoce que, para realizar los objetivos ambientales del TLCAN, es preciso

prevenir o evitar las controversias. Firmado en las ciudades de México, Ottawa y Washington, D. C., el 14 de septiembre de 1993. Caso, resolverlas de manera conjunta entre las partes, tratando de evitar que la controversia la decida otra persona distinta a ellas. Asimismo, en caso de haber desacuerdo sobre la interpretación y la aplicación del Acuerdo Paralelo de Cooperación Ambiental, las partes procurarán en todo momento lograr un consenso sobre el tema y harán su mayor esfuerzo por resolver, mediante cooperación y consultas, cualquier asunto que pudiera afectar el funcionamiento de dicho acuerdo.

En materia ambiental también se dispone que, cuando una parte solicite consultas con cualquier otra parte sobre la existencia de una pauta persistente de omisiones en la aplicación efectiva de la legislación ambiental de esa otra parte, ambas harán todo lo posible por alcanzar una solución mutuamente satisfactoria del asunto, a través de las consultas entre ellas. Para el caso de que a través de las consultas no se llegue a un acuerdo, cualquier parte podrá solicitar una sesión extraordinaria del consejo. Éste ayudará a las partes a alcanzar una solución mutuamente satisfactoria de la controversia y podrá recurrir a los buenos oficios, la conciliación, la mediación o a otros procedimientos de solución de controversias (Art. 23, primer párrafo del ACAAN).

Pero ¿qué pasa si aún con la intervención del Consejo, la controversia no se resuelve?, éste último podrá convocar a un panel arbitral para examinar el asunto. Aun cuando el panel haya determinado en su informe final que ha habido una pauta persistente de omisiones de la parte demandada en la aplicación efectiva de su legislación ambiental, las partes pueden acordar un plan de acción mutuamente satisfactorio, el cual, por lo general, se ajustará a las determinaciones y recomendaciones del panel.

Como podemos observar, la intención del derecho internacional, y por lo que a este tratado en particular se refiere, privilegian, ante todo, la solución pacífica de controversias por encima del litigio ante los tribunales internacionales ya existente. El TLCAN también apoya la solución de controversias privadas internacionales, ya que no es exclusivo de las partes integrantes como entes estatales, lo anterior, para el caso de controversias internacionales sobre asuntos

de inversión y comercio a través del Comité Consultivo de Controversias Comerciales Privadas, que establece el artículo 2022.

El comité de referencia, ha señalado que la inclusión de disposiciones apropiadas en contratos comerciales internacionales que aborden la solución de controversias comerciales privadas es deseable. El comité ha señalado también que una cláusula sobre mecanismos alternativos para la solución de controversias, bien redactada, puede significar no solamente una resolución efectiva de cualquier controversia, adicionalmente puede disminuir violaciones al contrato al proveer un mecanismo efectivo para ejercer los derechos contractuales.

III.2 Ley Modelo de Conciliación Comercial Internacional de las Naciones Unidas

La Ley Modelo de Conciliación Comercial Internacional de las Naciones Unidas, se inspira en la creencia de que los protagonistas de conflictos legales internacionales pueden resolverlos por sí mismos, sin la necesidad de tribunales o árbitros internacionales que, a la postre, resultan en procedimientos largos y costosos, sobre todo, los llevados a los tribunales. La ley anterior, fue negociada en la Comisión de las Naciones Unidas para el derecho mercantil, entre los años 2000 y 2002. Como resultado de dichas negociaciones se creó la Ley Modelo y una guía explicativa de su texto y sus antecedentes.

La Ley Modelo consta de 14 artículos y busca propiciar una mayor integridad y certeza al proceso conciliatorio. La guía se elaboró pensando en los órganos del Poder Ejecutivo y el Poder Legislativo, que se deben de encargar de efectuar la revisión legislativa en los países interesados. También la información de la guía fue concebida pensando en otros usuarios de la ley, como empresarios, jueces, abogados en ejercicio y círculos académicos. Cabe destacar que, durante la presentación de la Ley Modelo, participaron en el debate, representantes de alrededor de 90 países, 12 organizaciones intergubernamentales y 22 organizaciones internacionales no gubernamentales, lo que le da una verdadera cohesión y legitimidad, en el más honesto interés de crear mecanismos eficaces en la solución pacífica de controversias. Posteriormente, la Asamblea General de

las Naciones Unidas, aprueba una resolución, en la que hace la recomendación a todos los Estados miembros que consideraran debidamente la posibilidad de incorporar a su derecho interno la Ley Modelo, en atención a la conveniencia de unificar el derecho relativo a los procedimientos de solución de controversias y las necesidades concretas de la práctica comercial internacional, en materia de conciliación.

El término “conciliación” se utiliza en la Ley Modelo para designar, en sentido amplio, todo procedimiento por el que una persona o un grupo de personas presten asistencia a las partes en una controversia para que puedan llegar a una solución amistosa. En la conciliación, el conciliador ayuda a negociar una transacción en que se compaginen las necesidades y los intereses de las partes en la controversia. El tercero neutral no tiene autoridad para imponer a las partes una solución de la controversia. Las leyes nacionales y los tratados internacionales usan diversos términos como conciliación, mediación, amigable composición, evaluación neutral, grupo de amigos, dictamen neutral, miniproceso, o expresiones similares, para significar todo aquel procedimiento por el que las partes en una controversia reciben ayuda de un tercero para solucionarla. Todos esos términos representan diversas técnicas y adaptaciones de procedimientos para dirimir controversias, que son denominados métodos alternos a los tradicionales de solución de controversias por vía judicial.

CAPÍTULO IV. LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MÉXICO

IV.1 Reformas en el ámbito de la administración de justicia

En el caso de México, como un sistema político en un proceso de democratización, el análisis de la acción pública ha dejado atrás los esquemas de consultoría y de planeación central para centrarse cada vez más en los enfoques de administración pública y de análisis de problemas y de asuntos públicos. En este nuevo entorno de análisis de la problemática social, el Estado mexicano ha reformado sus leyes, particularmente, en el ámbito de la administración de justicia, transitando hacia un sistema de administración de justicia ágil, claro y transparente, en el que la participación ciudadana es fundamental. De tal suerte que se ha creado un sistema de justicia alternativa, ofertando a los ciudadanos la mediación y conciliación como formas pacíficas de solución de controversias. Empero, cabe mencionar que la federación, aún no ha creado normas secundarias o reglamentarias que establezcan un sistema alternativo de justicia, como propone la reforma de 2008 al artículo 17 constitucional.

La falta de normatividad federal en la materia quizá se deba a que aún no vence el plazo que la misma reforma puso como límite para su entrada en vigor, el cual fue de ocho años, a partir de su publicación. La afirmación de que los mecanismos alternativos de solución de controversias se elevan a rango de políticas públicas, ha quedado contenida en los distintos planes de desarrollo, tanto nacional como estatal, los que analizaremos a continuación.

Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 Durante el primer año de gobierno del presidente Felipe de Jesús Calderón Hinojosa, es presentado el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, quien, en su discurso de lanzamiento, manifiesta que en dicho plan se establece una estrategia clara y viable para avanzar en la transformación de México sobre bases sólidas, realistas y, sobre todo, responsables. El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, fue estructurado en cinco ejes rectores:

1. Estado de Derecho y seguridad.

2. Economía competitiva y generadora de empleos.
3. Igualdad de oportunidades.
4. Sustentabilidad ambiental.
5. Democracia efectiva y política exterior responsable.

El presidente Felipe de Jesús Calderón Hinojosa, manifestó que dicho Plan: Asume como premisa básica la búsqueda del Desarrollo Humano Sustentable; esto es, del proceso permanente de ampliación de capacidades y libertades que permita a todos los mexicanos tener una vida digna sin comprometer el patrimonio de las generaciones futuras. Hoy tenemos la oportunidad histórica de impulsar el Desarrollo Humano Sustentable como motor de la transformación de México en el largo plazo y, al mismo tiempo, como un instrumento para que los mexicanos mejoren sus condiciones de vida. La asunción de los métodos alternativos de solución de conflictos como políticas públicas, quedó de manifiesto en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, en el primer eje estratégico de dicho Plan, denominado “Estado de Derecho y seguridad”. La estrategia del Eje 1, hace la primera mención de los mecanismos alternativos de solución de controversias, al señalar que dicha estrategia tiene como objetivo: Impulsar reformas procesales para hacer más expedita la aplicación de la justicia. Actualmente, los términos y plazos procesales, así como el número de instancias por las que se puede pasar durante un litigio, hace muy tardada la impartición de justicia, lo cual genera incertidumbre en los ciudadanos. Por lo tanto, se propondrán reformas que permitan agilizar los tiempos de resolución de controversias ante los órganos jurisdiccionales. La adopción de juicios orales y de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, están asociados a esta estrategia.

Como podemos observar, en la estrategia anterior no se hace la distinción concreta de las materia en las que se podrá utilizar los mecanismos alternativos de solución de conflictos, por lo que serán las leyes secundarias las que definan las materias en las cuales podremos hacer uso de dichos mecanismos, lo que ya ha estado sucediendo en casi todo el país, ya que las entidades federativas han Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012. legislado en materia de métodos alternos, dando competencia a los Poderes Judiciales locales para la administración e

implementación de los métodos alternativos, quienes en uso de sus facultades, proporcionan servicios de mediación, conciliación, arbitraje, y otras modalidades de métodos alternativos de solución de controversias. Ahora bien, hecha la mención genérica de la necesidad de adopción de los mecanismos alternativos de solución o resolución de conflictos a que se refiere el Plan Nacional de Desarrollo de dicho Plan, donde se desarrolla con mayor amplitud la determinación de los métodos alternativos como políticas públicas, en la que establece como prioridad el “fomentar la reducción de litigios mediante la implementación de medios alternativos de resolución de conflictos” (OEA). La estrategia se funda en que los litigios representan un costo económico y social elevado para el Estado, así como para los particulares. Para reducirlos, se promoverán y adoptarán medios alternativos para solución de controversias como eje toral del sistema de justicia en general, que permitirán, además, crear una conciencia y una actitud de diálogo y conciliación, más que de confrontación entre la sociedad.

En muchos casos, estos métodos resultan más apropiados, para los fines de la justicia, que la imposición de una pena de prisión, al resarcir al agraviado el pleno goce de sus derechos y reconstruir el orden social quebrantado por medio de la restitución y no de la represión. Estos mecanismos permiten que el Estado centre sus capacidades institucionales en la persecución de aquellos delitos que verdaderamente atentan contra el orden y la paz públicos. De manera paralela, sirven para despresurizar el sistema judicial, cuya saturación es un claro obstáculo para la impartición de justicia pronta y expedita. Queda claro que los mecanismos alternativos de solución de controversias fueron incorporados al sistema de justicia como políticas públicas, sin embargo, la crítica que podemos hacer al respecto es que no se definió con precisión las materias en las cuales podemos hacer uso de dichos mecanismos, es decir, no se particularizó dentro del sistema de justicia, y del análisis pareciera que sólo se está refiriendo al sistema de justicia penal, en general.

¿Qué pasa entonces con las materias civil, mercantil y familiar, las cuales forman parte del sistema administración de justicia? La respuesta a la anterior interrogante la podemos encontrar dentro del propio Plan en análisis, es decir, el

Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, se fundó primordialmente en la transición de México hacia un país en la búsqueda de un “Desarrollo Humano Sustentable”, el cual constituye su principio rector. Es así como asume que: El propósito del desarrollo consiste en crear una atmósfera en que todos puedan aumentar su capacidad y las oportunidades puedan ampliarse para las generaciones presentes y futuras. Es aquí donde encontramos el fundamento para afirmar que la implementación de mecanismos alternativos de solución de controversias, deberán incorporarse al sistema de justicia en general, es decir, ser utilizados en la solución de conflictos de orden civil, mercantil y familiar, promoviéndolos como formas pacíficas de solución de conflictos, los que nos permitirá transitar hacia una cultura de paz y concordia, en la que el diálogo sea el factor determinante y no la violencia o confrontación.

Con el inicio de cada sexenio de gobierno, nace la obligación de elaborar y presentar a la nación, el plan nacional de desarrollo que corresponda al periodo del que se trate, en esta ocasión, correspondió al presidente Enrique Peña Nieto presentar su Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. En este plan se proyecta, en síntesis, hacer de México una sociedad de derechos, en donde todos tengan acceso efectivo a los derechos que otorga la Constitución. Tarea ésta, que no resulta nada fácil. Sin embargo, el Plan 2013-2018, a diferencia del de 2007-2012, es estructurado de una forma distinta. Se plantea como objetivo general del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018: “llevar a México a su máximo potencial”, a través del establecimiento de cinco metas nacionales:

1. México en paz.
2. México incluyente.
3. México con educación de calidad.
4. México prospero.
5. México con responsabilidad global.

Además de las cinco metas nacionales, se establecen tres estrategias transversales:

- a. Democratizar la productividad.
- b. Gobierno cercano y moderno.

c. Perspectiva de género.

En la Constitución se enmarca un pacto social en el que los ciudadanos otorgan el ejercicio de la autoridad al gobierno, para que éste haga cumplir la ley, regido por los principios de legalidad, objetividad, eficacia, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos. En México, debemos fortalecer nuestro pacto social, reforzar la confianza en el gobierno, alentar la participación social en la vida democrática y reducir los índices de inseguridad. Aspiramos a una sociedad donde todas las personas puedan ejercer plenamente sus derechos, que participen activamente y cumplan sus obligaciones en el marco de una democracia plena; y que, por lo mismo, ninguna persona en México se enfrente a la falta de seguridad, a un inadecuado sistema de justicia penal o a la opacidad en la rendición de cuentas. Una vez descrito el objetivo general del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, la duda a despejar es, si en dicho Plan, se encuentran los mecanismos alternativos de solución de controversias como políticas públicas, es decir, si fueron incluidos como parte fundamental para el desarrollo integral de la administración de justicia en México. Lo que analizaremos a continuación.

En la descripción de la meta: México en Paz, el plan hace un análisis de la situación en México, el cual es 122 desarrollado en el punto Diagnóstico: México demanda un pacto social más fuerte y con plena vigencia, en los que toca temas relacionados con la seguridad y respeto a los derechos humanos, principalmente: Gobernabilidad democrática. Federalismo articulad Seguridad nacional. Defensa exterior y seguridad interior Seguridad pública. Sistema de justicia penal. Derechos humanos. Protección civil y prevención de desastres. Rendición de cuentas y combate a la corrupción.

El punto que nos interesa analizar, para efectos de nuestro trabajo, es el relativo al sistema de justicia penal, ya que, en el mismo plan, se señala que: Para la presente Administración, es prioritario impulsar la reforma al Nuevo Sistema de Justicia, que se caracteriza por la oralidad, transparencia, mediación, conciliación, reparación del daño y por garantizar los derechos humanos tanto de la víctima como del imputado. En este Sistema existen medios alternativos de solución de

conflictos que permiten descongestionar el Sistema Penal, hacer eficiente el uso de recursos y generar condiciones para un adecuado acceso a la justicia

Es aquí donde encontramos, por primera vez, la mención a la mediación y conciliación como objetivos fundamentales en la implementación del nuevo sistema de justicia penal. Ahora bien, dentro de los objetivos del plan se señalan que una serie de estrategias y líneas de acción encaminadas al logro de los objetivos trazados en el mismo. Es así como se establece la Estrategia denominada: proporcionar servicios integrales a las víctimas u ofendidos de delitos. Estrategia que implementa las siguientes líneas de acción:

1. Coadyuvar en el funcionamiento del nuevo Sistema Nacional de Atención a Víctimas en el marco de la Ley general de víctimas.
2. Promover el cumplimiento de la obligación de reparación del daño a las víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos.
3. Fortalecer el establecimiento en todo el país de los medios alternativos de solución de controversias.
4. Establecer mecanismos que permitan al órgano de asistencia jurídica federal de atención a víctimas, proporcionar sus servicios en forma estandarizada, organizada y coordinada.
5. Promover la participación y establecer mecanismos de coordinación con instituciones públicas y privadas que intervienen en la prestación de servicios a víctimas directas e indirectas.

De las líneas de acción antes descritas, es la relativa a fortalecer el establecimiento en todo el país de los mecanismos alternativos de solución de controversias, la que nos permite afirmar que dichos mecanismos forman parte de las políticas públicas del nuevo gobierno, sin embargo, dichas políticas van encaminadas al fortalecimiento del sistema penal en general, y no se hace alusión específica a la utilización de los mecanismos alternativos en otras materias.

En el plan se plasma una imagen de futuro construida con base en la participación democrática de los ciudadanos, y en la iniciativa responsable de la esfera gubernamental y sus instituciones, a partir de las cuales se convoca, nuevamente, a la sociedad bajacaliforniana, a los gobiernos federal y municipales,

y a los poderes legislativo y judicial, para que de manera conjunta desarrollen iniciativas que se conviertan en estrategias coordinadas que traduzcan la imagen de futuro en una práctica cotidiana de construcción del desarrollo. Con este propósito habrá de impulsarse la participación proactiva y coordinada de todos los órdenes de gobierno y la colaboración de todos los sectores de la sociedad.

IV.2 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

El manejo de los conflictos de parte de las sociedades, históricamente ha respondido a modelos de gestión, aparentemente excluyentes y en ocasiones complementarios. En uno, quienes tienen el conflicto lo manejan por sí mismos. En el otro una autoridad resuelve los conflictos. El Estado mexicano adoptó e incorporó a su Carta Magna, el sistema que establece que los conflictos deben ser resueltos por autoridades facultadas y creadas expreso para ello. Estableció como regla inviolable y categórica, la prohibición de hacerse justicia por propia mano, dejando como facultad exclusiva la administración de justicia en manos de los tribunales. Al respecto el doctor Luis Miguel Díaz, señala que:

El texto original de la Constitución adoptó el sistema de que los conflictos deben ser resueltos por autoridades. Estableció la regla de que ninguna persona podría hacerse justicia por sí misma y que los tribunales administrarían justicia.¹⁵ Reformas al artículo 17 constitucional Sin duda, el acceso a la justicia es un tema que permanece vigente en el tiempo, sobre todo, en tiempos en que la percepción de los ciudadanos es que, cada vez, resulta más difícil tener acceso a la justicia, encontrar un mecanismo a través del cual sus derechos sean restituidos. EL nuevo artículo 17 Constitucional: Acceso alternativo a la justicia. Partiendo de dicho supuesto y, reconociendo la necesidad de establecer mecanismos de acceso a la justicia modernos y eficaces, se publica en el Diario Oficial de la Federación, el 18 de junio de 2008, el decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, entre ellos, la adición del párrafo tercero al artículo 17 Constitucional, estableciendo de manera imperativa, que las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias, estableciendo la posibilidad de que las personas puedan

resolver sus conflictos sin la intervención de autoridades como un mecanismo complementario al servicio de la justicia ordinaria, dando lugar a un nuevo paradigma en el ámbito del acceso a la justicia en nuestro país, veamos:

Artículo 17. Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho. Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales. Nuevo paradigma: Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias.

En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial. 135 Esta nueva opción constitucional significa que debemos desaprender la creencia de que, frente a un conflicto, la única y mejor opción para resolverlo son los tribunales. La iniciativa dictaminada por la Cámara de Senadores en conjunto con la minuta de la Cámara de Diputados, respecto a las propuestas de modificación del artículo 17, coincidentemente indicaron que: “se adiciona un último párrafo para que los mecanismos alternativos de solución de controversias sean eje total del sistema de justicia en general y, por supuesto, del penal” (Díaz, 2016). El libro blanco de la reforma judicial, que resultó de la Consulta Nacional para una Reforma Integral y Coherente sobre el Sistema de Impartición de Justicia en el Estado Mexicano, realizado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación de 2003 a 2005, anticipó la inclusión de los mecanismos alternativos, aunque utilizó otra terminología: En el tema legislativo, parece necesario revisar la terminología empleada y tratar de unificarla. Incluso hay propuestas que se inclinan por reformar el artículo 17 de la Constitución a fin de incorporar el derecho a la justicia alternativa.¹⁷ De tal manera que, podemos afirmar que la inclusión en la Constitución de los mecanismos alternativos de solución de controversias constituye un paso para fortalecer la democracia, al crear la posibilidad de acceso a la justicia a través de dichos mecanismos, privilegiando la participación de

voluntades de los particulares en el manejo de sus propios conflictos; y así convertir dicha opción en un derecho fundamental de las personas para decidir por sí mismas sus conflictos, sin la necesidad de acudir a la tutela del Estado, a través de sus órganos encargados de administración de justicia.

En tal sentido, podemos afirmar que la jurisdicción es una de las funciones esenciales del Estado. Administrar justicia implica para el Estado, a través del sistema judicial, una alta responsabilidad. La comunidad percibe, influida por los medios de comunicación, también por las propias actuaciones de los órganos judiciales, que el sistema tradicional, no ofrece las respuestas urgentes que tiene la población en materia de justicia, atribuible a vicios materiales, formales o éticos. Dicho panorama requiere ser modificado, ya que el acceso a la justicia es un bien inestimable, sin dejar de mencionar que, indudablemente, el ejercicio jurisdiccional se realiza con la más alta diligencia y responsabilidad social posible. Ante tal situación y con la firme convicción de la necesidad de un verdadero cambio en la forma de administración de justicia, en el año 2008, como hemos señalado, se realizaron reformas constitucionales que incluyen los mecanismos alternativos de resolución de controversias como nuevo paradigma de acceso a la justicia en México.

La conciliación y el artículo 123 constitucional En la tradición jurídica mexicana, la expresión de mecanismos alternativos de solución de controversias ha servido para identificar formas para la solución de conflictos que no son la forma tradicional proporcionada por los tribunales, es decir, privilegiar mecanismos para la solución de conflictos que no requieren autoridades judiciales. Los mecanismos alternativos de solución de controversias de que hablamos, son: el arbitraje, la negociación, la mediación y la conciliación, fundamentalmente. De estos mecanismos alternativos, sólo en el arbitraje una tercera persona distinta a las partes en conflicto, decide la controversia.

El árbitro o tribunal arbitral sigue un procedimiento legal y decide conforme a reglas jurídicas o con base en principios de equidad, si las partes así lo acuerdan previamente. En todos los demás mecanismos alternativos de solución de controversias, las partes en conflicto deciden por sí mismas. En la negociación,

por ejemplo, las partes resuelven su problema directamente, controlando el proceso y el resultado final de la negociación, caso único en que no es necesario el tercero. Con respecto a la conciliación o mediación, como hemos señalado con anterioridad, un tercero asiste a las partes, generando puentes de comunicación entre ambas, sin que este tenga la calidad de autoridad para imponer una solución negociada, serán las partes quienes decidan en definitiva la solución del conflicto.

En México, desde ya algunos lustros, la conciliación ha sido un mecanismo de solución de conflictos, sin embargo, dicha figura ha sido tratada como una etapa procesal dentro de un procedimiento legal, como es el caso de las Juntas de Conciliación y Arbitraje, cuya creación obedece a lo dispuesto por el artículo 123 constitucional. El artículo 123 Constitucional establece que: Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán. Dichas leyes deberán regular las bases generales del trabajo remunerado, para hacer una clara diferenciación, el legislador divide el artículo 123 en dos apartados A y B, el primero para regular las relaciones laborales entre obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo. Señalando a su vez, que las controversias surgidas entre trabajadores y patrones o bien, como el mismo artículo 123 lo señala en su fracción xx del apartado A, las diferencias o conflictos entre el capital y el trabajo, se sujetarán a la decisión de una Junta de Conciliación y Arbitraje formada por igual número de representantes de los obreros y de los patrones, y uno del Gobierno. Por lo que respecta a los conflictos individuales, colectivos o intersindicales, surgidos entre los Poderes de la Unión, el Gobierno del Distrito Federal y sus trabajadores, serán sometidos a un Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje integrado según lo prevenido en la ley reglamentaria.

CAPÍTULO V. EL PROCEDIMIENTO MEDIACIÓN Y/O CONCILIACIÓN EN BAJA CALIFORNIA

En Baja California, la implementación de los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia civil, mercantil y familiar, está a cargo del Poder Judicial, a través del Centro de Justicia Alternativa. Por lo que al procedimiento se refiere, éste podrá iniciarse a solicitud verbal o por escrito de la parte interesada, es decir, cualquier persona que considere que ha sido transgredido su derecho podrá optar por acudir a justicia alternativa, exponiendo su conflicto, señalando el nombre o nombres de las personas con las que se tenga la controversia, así como el domicilio de éstas, a fin de que sean invitadas (citadas) a una audiencia inicial (Art. 28 LJABC). Si bien es cierto que es indispensable conocer el domicilio de la o las personas a las que se va a invitar a justicia alternativa, a fin de celebrar la audiencia inicial, la presencia de ellas puede obtenerse mediante su localización por cualquier otro medio, ya sea telefónico o bien por correo electrónico, ya que la misma ley autoriza realizar la invitación haciendo uso de las nuevas tecnologías y cualquier medio por el cual se logre la ubicación de las personas, en caso de no asistencia de la parte invitada, se procederá a expedir una segunda invitación a audiencia inicial, en caso de persistir la no asistencia, se le 202 informará al solicitante que la participación del Centro de Justicia Alternativa a concluido, orientándolo sobre otras instancias.

Una vez recibida la solicitud, sea verbal o por escrito, el especialista asignado, analizará la cuestión y determinara si el conflicto planeado es competencia del Centro de Justicia Alternativa y en caso afirmativo, establecer si la mediación o conciliación son el mecanismo adecuado para la solución del conflicto. Por lo que corresponde al especialista en el uso de sus facultades determinar su competencia o no. En todo momento, se procurará que los solicitantes e invitados tengan claro que la mediación y/o conciliación son la mejor alternativa para la solución de sus diferencias, de ser su competencia, en caso contrario, se les deberá orientar y canalizar a otras instancias públicas o privadas donde puedan ayudarlos con su conflicto.

De lo anterior, deberá dejarse constancia, es decir, cuando el especialista determina ser competente, se abrirá un expediente (Art. 32 LJABC), en el cual habrá de integrarse todo lo actuado, desde la constancia de aceptación de la mediación o conciliación firmada por el solicitante, copia de la invitación generada con motivo de la solicitud, esto en primera instancia (art.29 LJABC). La invitación que se genera con motivo de la solicitud, es entregada al solicitante, ya que es este quien ubica a la contra parte, sin embargo, puede ser entregada por el especialista cuando así lo pide el solicitante, ya que en muchas ocasiones las partes han perdido toda comunicación que, al verse frente a frente, pudiera ocasionar un conflicto mayor.

La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos. La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido que la segunda hace referencia a la mejor utilización de los recursos, en tanto que la primera hace referencia a la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de los recursos.

Podemos ser eficientes sin ser eficaces y viceversa. Lo que se busca en general y que sería ideal, es ser eficaces y a la vez ser eficientes. Con la finalidad de obtener información con fines de medición, aplicaremos dos baterías, la primera denominada **“encuesta de salida”, dirigida a usuarios del servicio de mediación y conciliación, y una segunda, a través de la aplicación de un cuestionario a los operadores de dicho servicio, denominado “cuestionario de análisis situacional”**, cuyos resultados nos permitirá conocer el impacto que está teniendo la justicia alternativa en Baja California.

V.1 Aplicación de encuestas y entrevista

A. Encuesta de salida

Como hemos venido señalando, el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Poder Judicial, es un órgano auxiliar del Consejo de la Judicatura del Estado, al cual se le ha asignado la tarea: por un lado, instrumentar y operar servicios de mediación y conciliación extrajudicial, en los asuntos susceptibles de transacción; por otro, substanciar procedimientos de mediación y conciliación que pongan fin a

las controversias judiciales, a petición expresa de los interesados; y, por último, promover la mediación y la conciliación como alternativas de prevención y solución de controversias. Partiendo de la base de que el servicio de mediación y conciliación está en funcionamiento, la evaluación que haremos estará enfocada al producto o resultado del proceso de mediación y/o conciliación, es decir, Para lo cual hemos diseñado un cuestiona “**descubrir los efectos de la planeación de los procedimientos y en su realización durante el proceso mismo de la ejecución del programario de** evaluación denominado “encuesta de salida”. Dentro del programa de mediación y conciliación, uno de los aspectos importantes a determinar es la actuación del mediador y/o conciliador, ya que se trata de figuras nuevas para el ciudadano, quien por primera vez se enfrenta a un proceso no adversarial en el que su participación es fundamental, por lo que la evaluación del profesionalista permitirá establecer si se está llevando el mensaje correcto al usuario de este servicio y el posible impacto que tendrá en la población en general, ya que cada usuario, es un multiplicador potencial en la difusión de los servicios de mediación y conciliación que proporciona el Centro Estatal de Justicia Alternativa, asimismo, establecer criterios de actuación del profesionalista.

V.2 Modelo de evaluación utilizado

Se trata de un modelo de evaluación basado en un esquema participativo-subjetivista y básicamente cualitativo e interno. Desde este esquema evaluativo se prioriza la preocupación por los procesos y por las personas que en ellos participan, adoptándose una perspectiva más subjetivista.

La evaluación atiende, como algo fundamental, a los procesos que tienen lugar para la consecución de los resultados, en nuestro caso, los procedimientos de mediación y conciliación.

De hecho, estos modelos surgen como reacción a los planteamientos objetivistas en los que no se tiene en cuenta el punto de vista de las personas implicadas en los procesos evaluados, ya que las preguntas se hacen a los usuarios. Se adopta una perspectiva esencialmente interna de la evaluación.

El evaluador se sitúa en el marco natural en 212 que se desarrolla el programa, asumiendo, por lo general, una actitud dinamizadora del cambio y de observación participante. Se trata de que los usuarios reflexionen sobre el proceso llevado a cabo, como medio de mejora.

V.3 Dimensiones

a. Establecer si los usuarios del servicio, logran comprender de manera clara cuales son los fines de la mediación y/o conciliación.

b. El proceso de mediación y/o conciliación agota las etapas que lo componen o se trata de un proceso que no sigue la secuencia lógica del método alterno.

c. El proceso de mediación y/o conciliación toma en cuenta las necesidades de las partes involucradas.

d. El mediador y/o el conciliador es un profesionalista que domina el proceso, o bien, se requiere que este sea mejor preparado en temas concretos de la mediación, llámese técnicas y herramientas avanzadas en mediación familiar, civil o mercantil, que le permita generar un ambiente propicio para la obtención de los acuerdos.

Sub-dimensiones

a. Si el proceso de mediación tiene una duración adecuada.

b. Las fases de la mediación se concluyen suficientemente, sin lugar a dudas.

c. El mediador genera un ambiente cordial y de confianza. 213

d. El mediador es imparcial.

e. El mediador recoge la información suficiente del conflicto.

f. La participación del mediador es satisfactoria.

g. El servicio que le fue proporcionado lo recomendaría.

h. Cuál es su sentir final de esta experiencia de la mediación. Esta evaluación corresponde al esquema de aprehensión de la realidad desde la interrogación, formulando una serie de preguntas a los usuarios del servicio de

mediación y/o conciliación, que nos permita conocer como estamos y en que podemos mejorar.

V.4 Indicadores

Respecto de las distintas fases de la mediación:

- a. ¿Cómo fueron conducidas las distintas fases de la mediación?
- b. ¿Cuál es su sentir respecto a la información sobre la mediación como forma alternativa de solución de controversias?
- c. ¿Le fueron explicados suficientemente los principios que rigen la mediación?
- d. ¿Cómo consideró la recolección de datos respecto de su problema?
- e. ¿Considera que el acuerdo final contiene sus planteamientos dejándolo satisfecho?

En general:

- a. ¿Cómo calificaría el proceso de mediación? 214
- b. ¿Cómo calificaría el desempeño del mediador?
- c. ¿Qué le pareció la duración del proceso?
- d. ¿Recomendaría este servicio?
- e. ¿Qué recomendaría para mejorar el servicio?

- **Instrumentos**

Como señalamos, se utilizará el esquema de aprehensión de la realidad desde la interrogación a una muestra de 100 usuarios en el periodo comprendido del 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2013.

Dirigido a

Este instrumento va dirigido a los usuarios del servicio de mediación y/o conciliación, que acuden al Centro Estatal de Justicia Alternativa en Mexicali, Baja California, México.

De análisis situacional El Cuestionario que hemos diseñado, tiene como finalidad allegarse de datos relativos: por un lado, a conocer el grado de satisfacción que genera para los entrevistados pertenecer y desarrollarse profesionalmente en el Centro Estatal de Justicia Alternativa, de ahora en adelante CEJA; y por otro, información.

Acerca de su compromiso con la institución, necesidades de adecuaciones en el desarrollo de los mecanismos alternativos de solución de controversias,

haciendo una evaluación que nos permita llevar a cabo modificaciones o adecuaciones que impacten positivamente en la estructura y/o funcionamiento del CEJA, siempre en pro de mejorar los servicios prestados, así como las condiciones laborales de los encargados de la implementación de la mediación y conciliación en sede judicial.

Las preguntas están enfocadas a la obtención de información que nos permita elaborar conclusiones respecto a la motivación, las condiciones entorno al espacio físico y ambiente de trabajo y, por último, respecto a la formación e información, enfocada a las necesidades de capacitación del personal.

Con este cuestionario situacional del CEJA, se pretende obtener, por parte de los especialistas en mediación y conciliación, una valoración basada en tres aspectos relacionados con su compromiso hacia la institución, la motivación y la situación del entorno donde desarrollan su trabajo y la formación e información que se obtiene de los superiores. A continuación, detallamos brevemente los aspectos a evaluar, descritos en cada área: Motivación: nos aporta información relacionada con el nivel de identificación por parte de los especialistas sobre el lugar que ocupa la institución en la sociedad. También nos aporta información sobre el nivel de conocimiento por parte de los especialistas de las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo, el nivel de cohesión y pertenencia al grupo que forma el CEJA.

Con la información obtenida podemos evaluar el desempeño de manera individual como grupal, ya que podemos pedir que el cuestionario sea contestado por el personal especializado adscrito al CEJA en cada una de sus oficinas regionales, lo que nos permitirá obtener más conclusiones relativas a las habilidades de gestión y organización del trabajo en equipo. Estas conclusiones pueden ser de gran utilidad a la hora de proponer mejoras relacionadas con la gestión y optimización del tiempo y los recursos.

Área y ambiente de trabajo: obtenemos información relacionada con las condiciones de trabajo relacionadas con las necesidades de espacios físicos adecuados, equipamiento y relacionados con seguridad e higiene, que también es importante considerar.

Con esta información podemos detectar y adelantarnos a la adecuación de los puestos de trabajo, para evitar riesgos y realizar mejoras en las condiciones y acondicionamiento de los espacios de trabajo.

Formación e información: nos aporta información relacionada con los planes de capacitación que podemos implementar, la formación básica impartida y las posibilidades de desarrollo profesional que se ofrece a los especialistas en general. A través de esta información podemos detectar tanto nuevas necesidades formativas, como la necesidad de buscar otras vías de formación, o bien, las necesidades de desarrollo profesional.

V.5 Análisis e interpretación de resultados

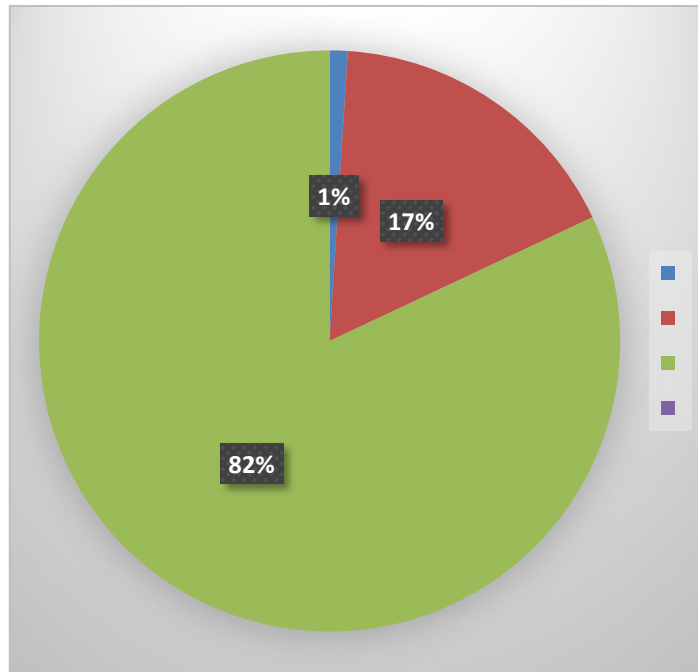
A. Encuesta de salida

Metodología: Se llevó a cabo la aplicación de 100 encuestas de opinión sobre la experiencia de los usuarios de servicio que iniciaron procedimiento de mediación o conciliación y que culminaron con la firma de un convenio elevado a categoría de cosa juzgada, siendo nueve las interrogantes a contestar, siendo la primer pregunta la identificación del método alternativo utilizado para la solución de su conflicto, la cual excluirémos de la interpretación de los resultados, ya que la evaluación no va encaminada a un método en específico.

Objetivo: El objetivo de dicha aplicación, está encaminado a conocer el grado de satisfacción del servicio y las 217 necesidades de los usuarios, con la finalidad de mejorar la atención que proporciona el CEJA, Periodo de levantamiento: De septiembre a noviembre de 2013. Muestra: Se sistematiza la información vertida en 100 encuestas que corresponde al 100% del total de encuestas aplicadas. En este apartado hacemos el análisis e interpretación de los resultados arrojados por las encuestas de salida aplicadas a los usuarios de los servicios de mediación y/o conciliación proporcionados por el CEJA del Poder Judicial de Baja California.

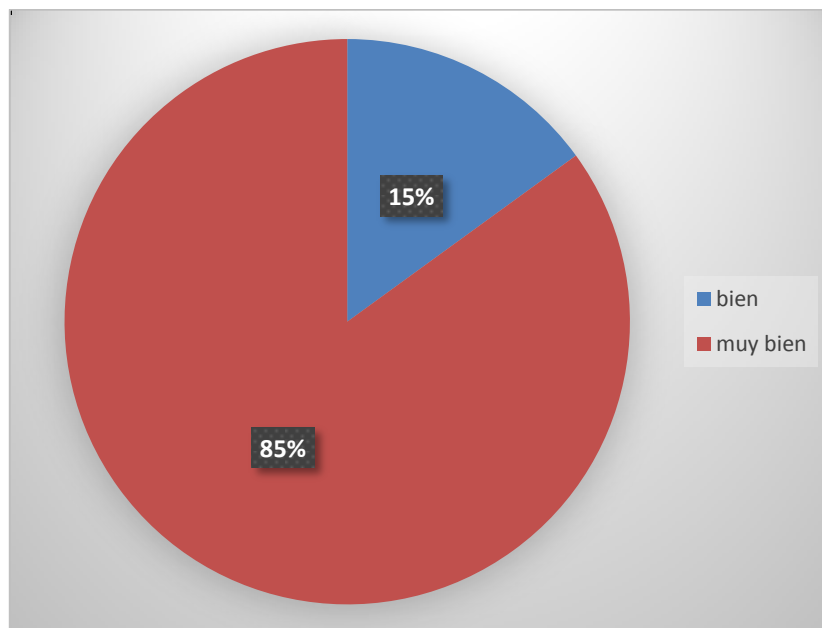
Pregunta No. 1 Con respecto a las distintas fases de la mediación y/o conciliación: ¿Cómo cree usted que han sido conducidas?

- a) Entrevista o invitación inicial.



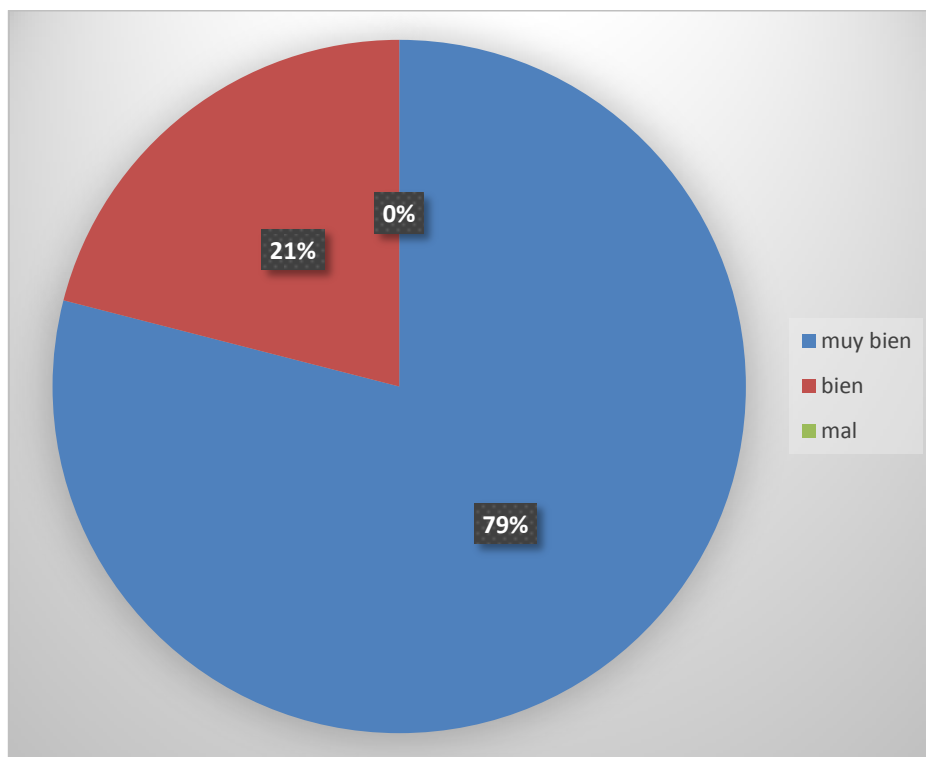
Con respecto a esta etapa, el 82% de los encuestados consideró que dicha etapa ha sido conducida “muy bien”, mientras que el 17% solo calificó la conducción de la misma como “buena”. El resto de los encuestados, que 218 equivalen al 1%, la consideró que dicha conducción no se llevó a cabo adecuadamente, calificándola de “mala”.

b) Audiencia inicial.



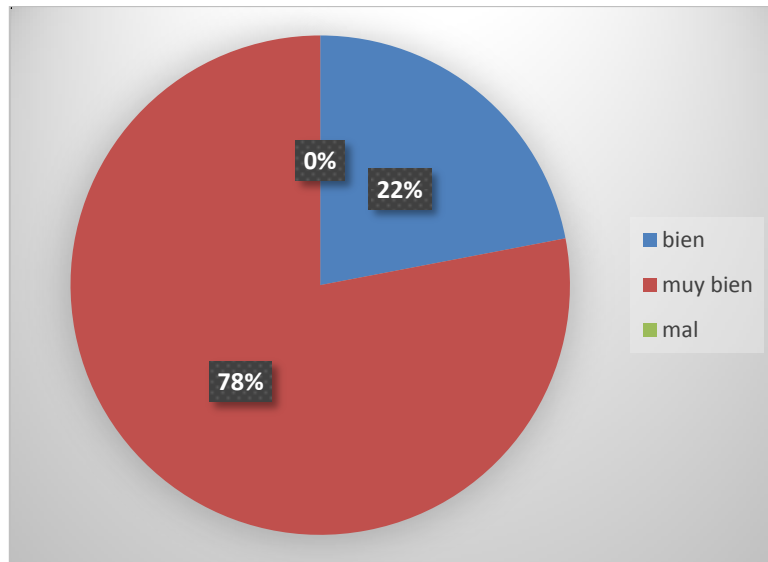
En la etapa de audiencia inicial, el 85% de los encuestados calificó de “muy buena” la conducción por parte del especialista, mientras que el 15% la calificó de “buena”. En esta etapa es importante destacar que ningún encuestado consideró que la audiencia inicial se llevó a cabo inadecuadamente, ya que como podemos observar en la gráfica anterior, el 0% corresponde a una “mal” conducción.

c) Información proporcionada sobre los métodos alternativos.



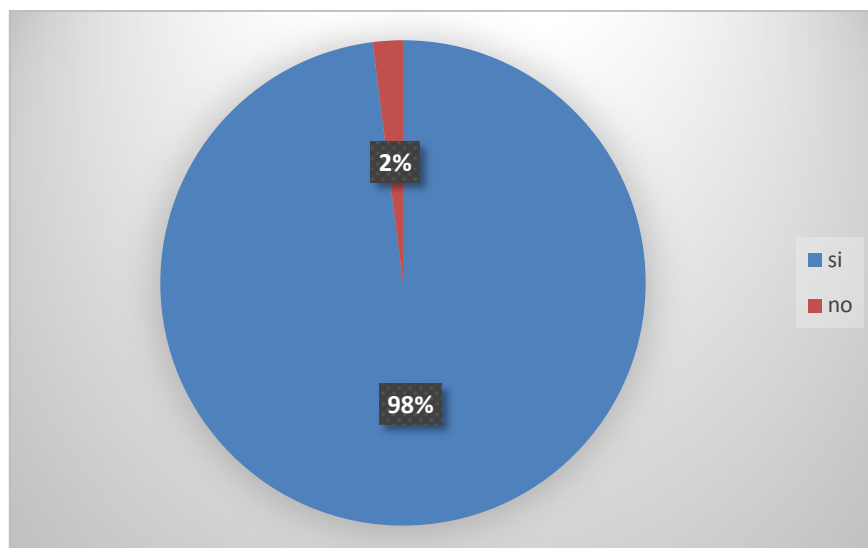
El 79% de los encuestados manifestó que la información proporcionada por el Especialista, respecto a los métodos alternativos de solución de controversias fue “muy buena”, el resto 21% la consideró “buena” y el 0% “mala, es decir, ningún encuestado quedó insatisfecho con la información que se le proporcionó.

d. Recolección de datos.



En cuanto a la recolección de datos y la información proporcionada por parte del especialista, el 78% manifestó su conformidad y satisfacción con la información recibida y la forma en que dicha información les fue solicitada, evaluando esta etapa como “muy bien”. El 22 % de la muestra, evaluó la etapa con un desarrollo “bueno” y 0% “mal”.

e) Acuerdo final.

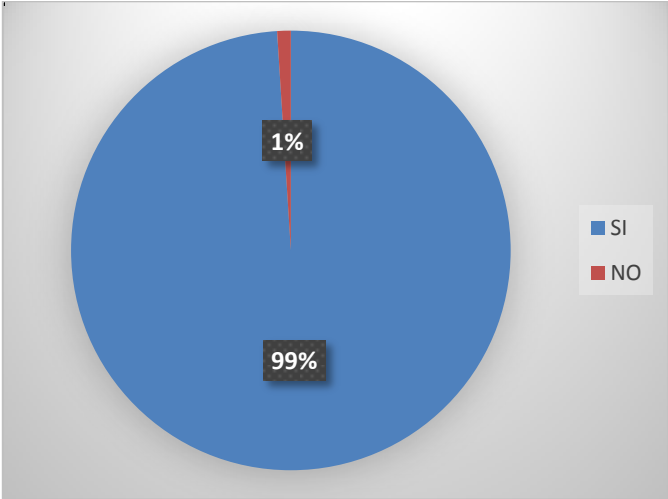


Una de las formas de terminación del procedimiento de mediación y/o conciliación es el acuerdo, de ahí que los encuestados se pronunciaron en un 98% como

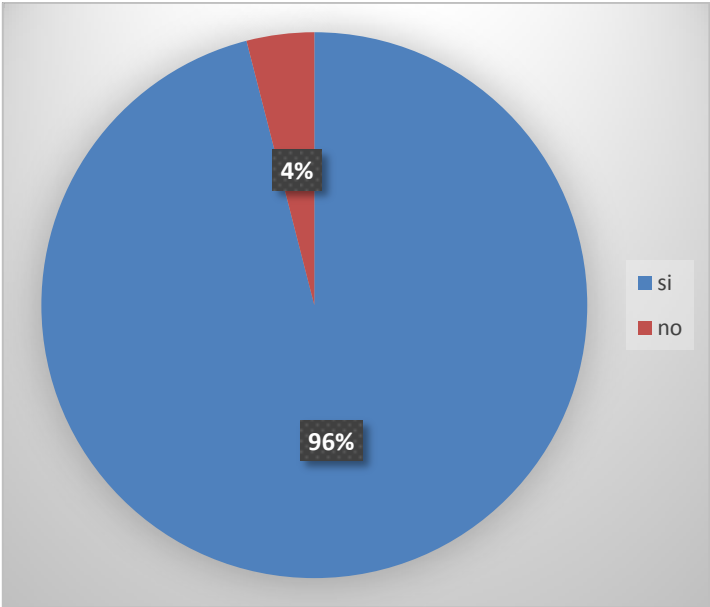
satisfechos con su resultado, en virtud de que fue tomada su opinión y plasmada dentro de los compromisos asumidos en el convenio final, mientras que solo el 2% de los encuestados consideró que su opinión no fue tomada en cuenta.

Pregunta No. 2 En general, ¿cómo calificaría a su mediador y/o conciliador?

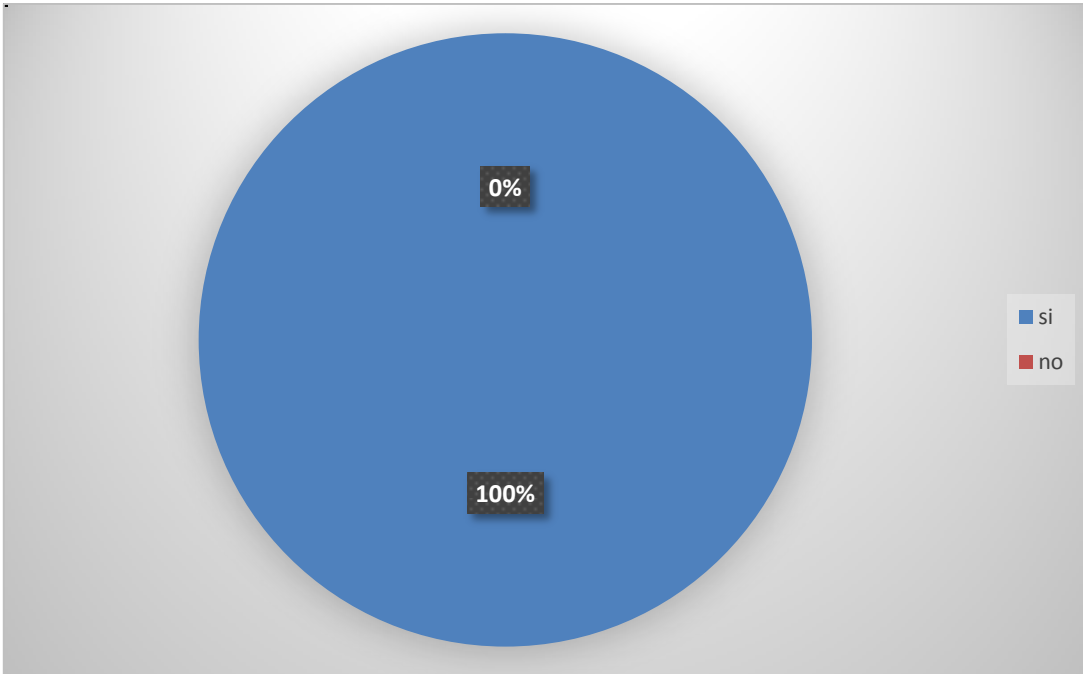
a) Equitativo



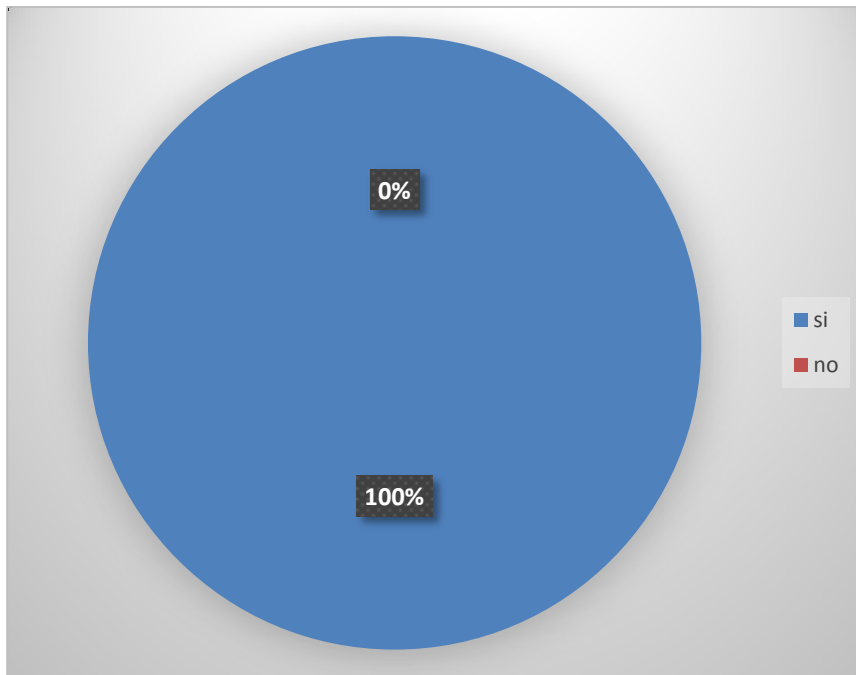
b) Imparcial



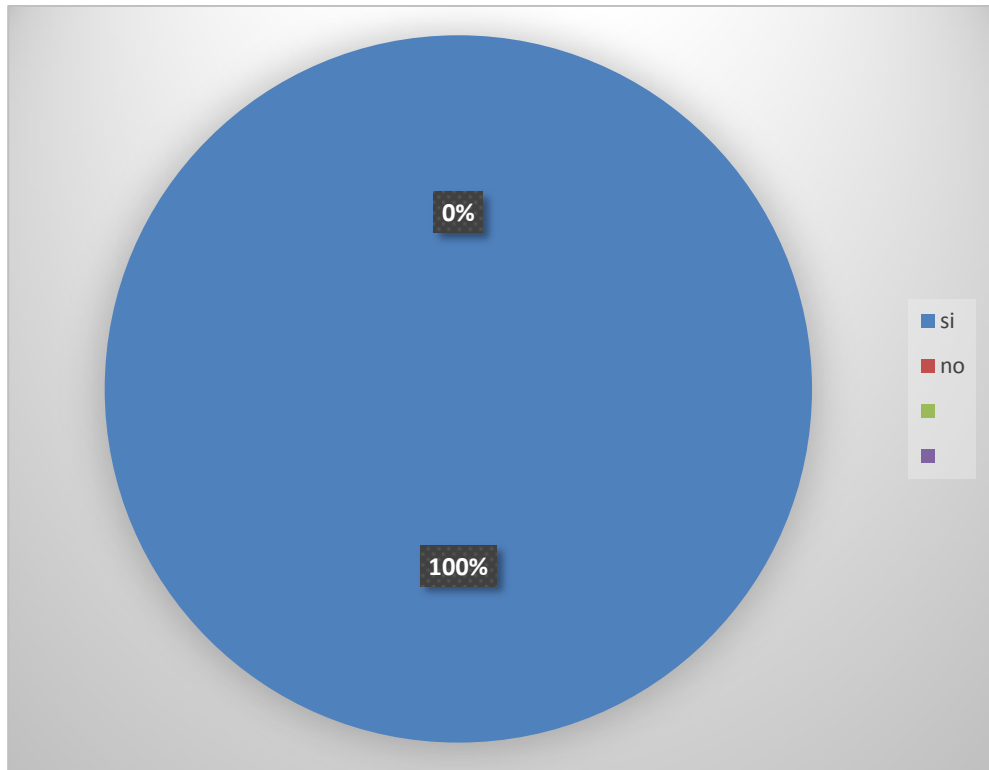
c) Confiable.



a) Neutral

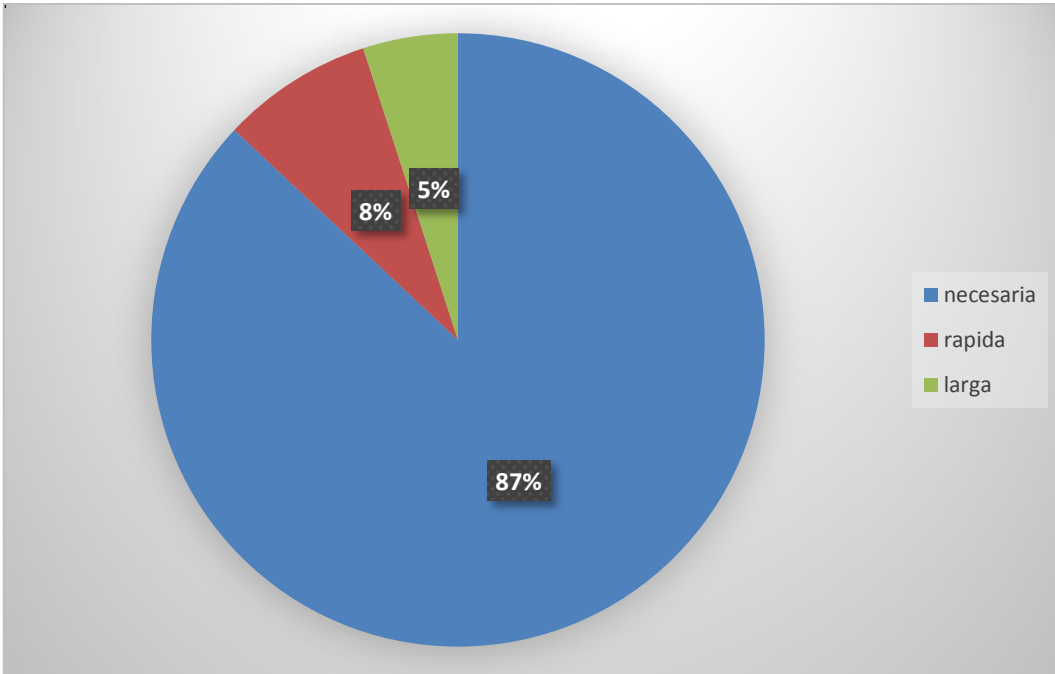


b) Honesto



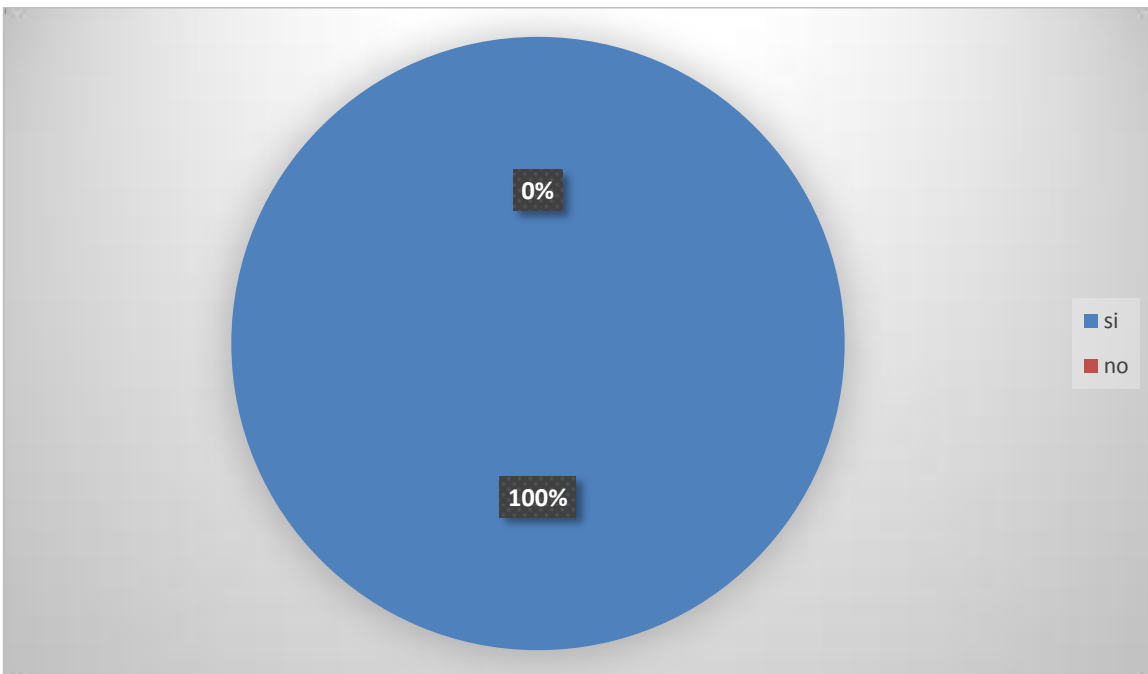
Los encuestados en su mayoría evaluaron a los mediadores y conciliadores con un porcentaje superior al 96% y en otros casos con el 100%, considerando que su actuar fue equitativo, imparcial, confiable, neutral y honesto.

Pregunta No. 3 ¿Qué le pareció la duración de la mediación o conciliación?



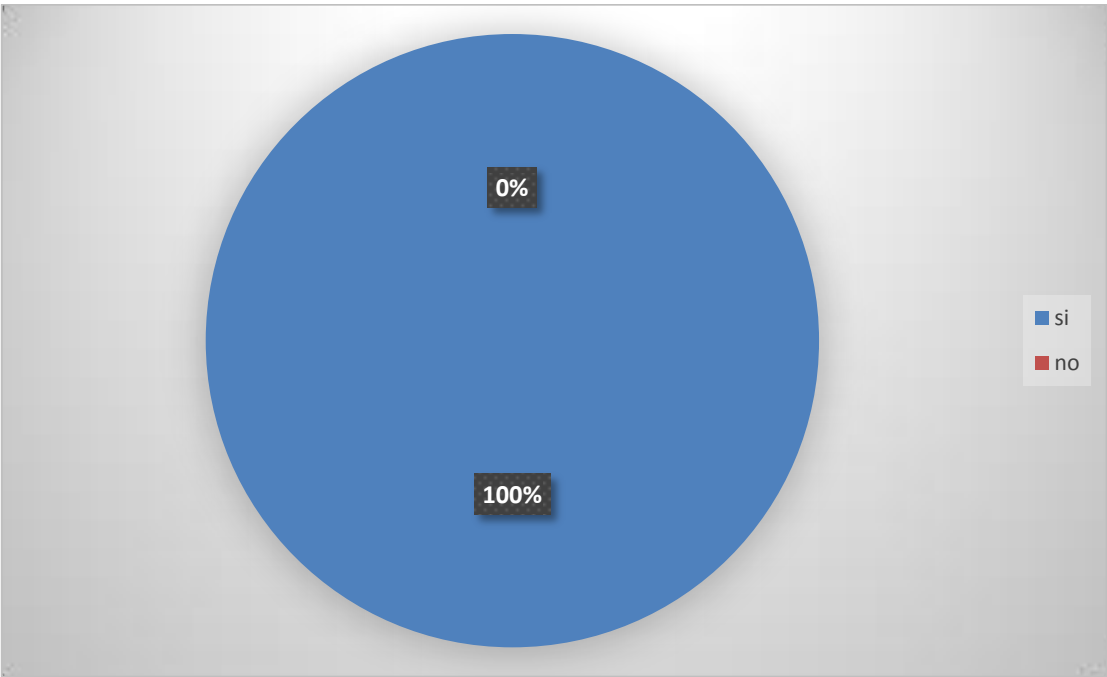
De la muestra de encuestados, el 87% de ellos, consideró que la duración del procedimiento fue el adecuado, es decir, consideraron una duración necesaria, mientras que el 8% la calificó como rápida. El 5% restante, la consideraron prolongada, manifestando que fue larga su duración.

Pregunta No. 4 ¿Recomendaría el servicio? ¿Y por qué?



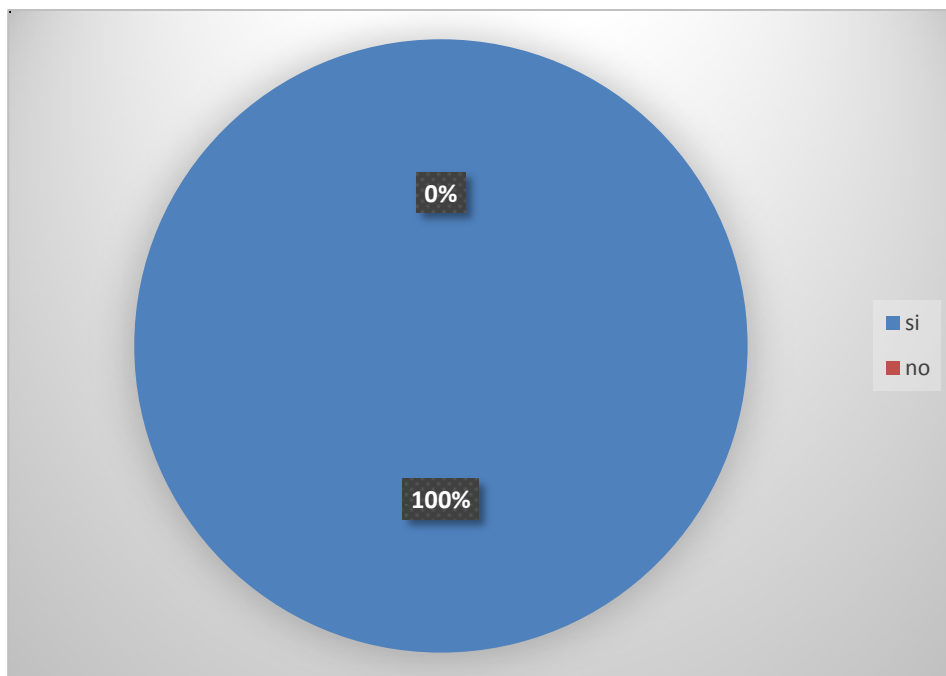
A la interrogante anterior, el 100% de los encuestados recomendaría el servicio de mediación y conciliación brindado por el Centro Estatal de Justicia Alternativa, por considerarlo rápido, recomendado para la resolución de cualquier problema, se obtienen buenas resoluciones, se recibe buena atención, son eficientes, respuestas claras a sus dudas, entre otros beneficios.

Pregunta No. 5 ¿Si tuviese un problema, acudiría de nueva cuenta al Centro Estatal de Justicia Alternativa?



La respuesta fue unánime, el 100% de los encuestados respondió que regresaría en caso de tener un nuevo conflicto que resolver.

Pregunta No. 6 ¿Ha quedado satisfecho con el servicio?



Los encuestados fueron cuestionados en torno a si con el resultado final de los procedimientos de mediación y/o conciliación quedaron satisfechos o no, dando como resultado que el 100% de ellos quedo satisfecho con el servicio recibido

Pregunta No. 7 Como parte final del cuestionario, se les pidió a los encuestados que manifestaran observaciones y comentarios, de los cuales plasmamos algunas de sus respuestas.

A la solicitud anterior, fueron emitidas las siguientes opiniones en cuanto al servicio en general:

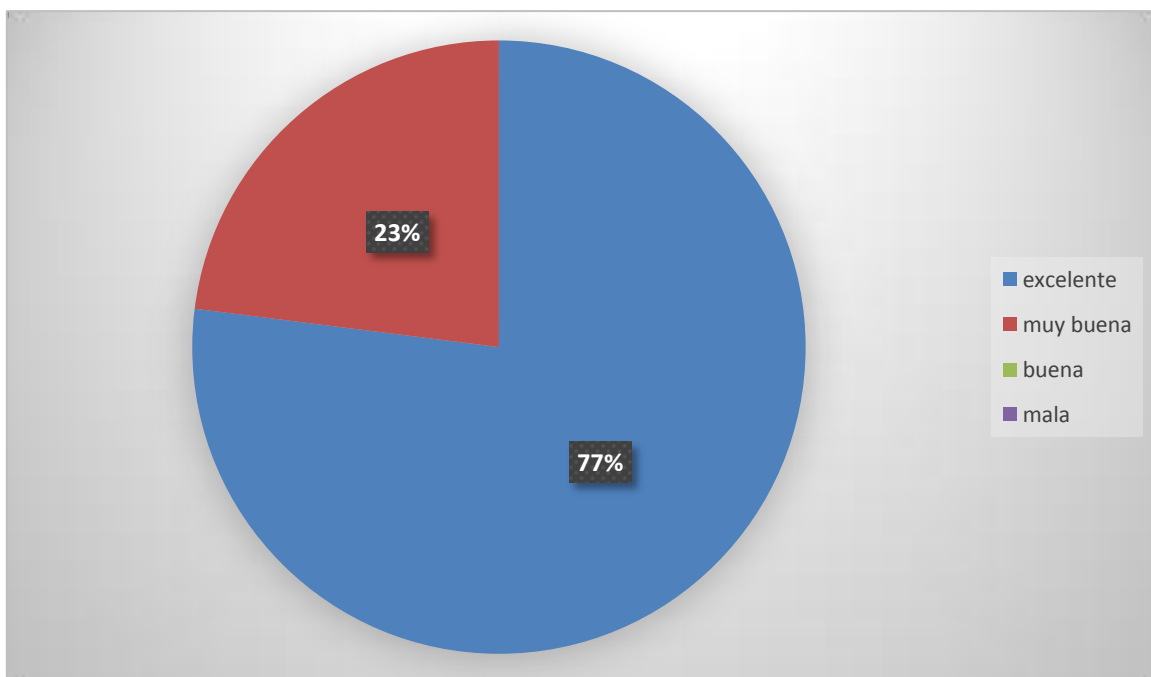
- a. Todo está muy bien, el trato, la información, las soluciones.
- b. Servicio muy eficiente y amable.
- c. Está muy bien el servicio.
- d. Sigam ayudando a la gente trabajadora.
- e. Ojalá que siempre esté el Centro para que ayuden a los que no tenemos recursos para solucionar nuestros problemas.
- f. Porque se trata con respeto y amabilidad.
- g. Se dieron soluciones al problema.

- h. Se solucionó mi problema.
- i. Fue rápido y me dio respuesta.

B. Cuestionario de análisis situacional Con la finalidad de allegarse de datos relativos: por un lado, a conocer el grado de satisfacción que genera para los entrevistados pertenecer y desarrollarse profesionalmente en el Centro Estatal de Justicia Alternativa (CEJA), y por otro, información acerca de su compromiso con la institución, necesidades de adecuaciones en el desarrollo de los mecanismos alternativos de solución de controversias, haciendo una evaluación que nos permita llevar a cabo modificaciones o adecuaciones que impacten positivamente en la estructura y/o funcionamiento del Centro, hemos aplicado un cuestionario de veintidós preguntas, denominado “cuestionario de análisis situacional”, a una muestra de 30 especialistas adscritos al Centro Estatal de Justicia Alternativa en sus distintas sedes. A continuación, damos a conocer los resultados arrojados por los cuestionarios de análisis situacional aplicados, en septiembre de 2013, a la muestra de referencia.

Pregunta No. 1

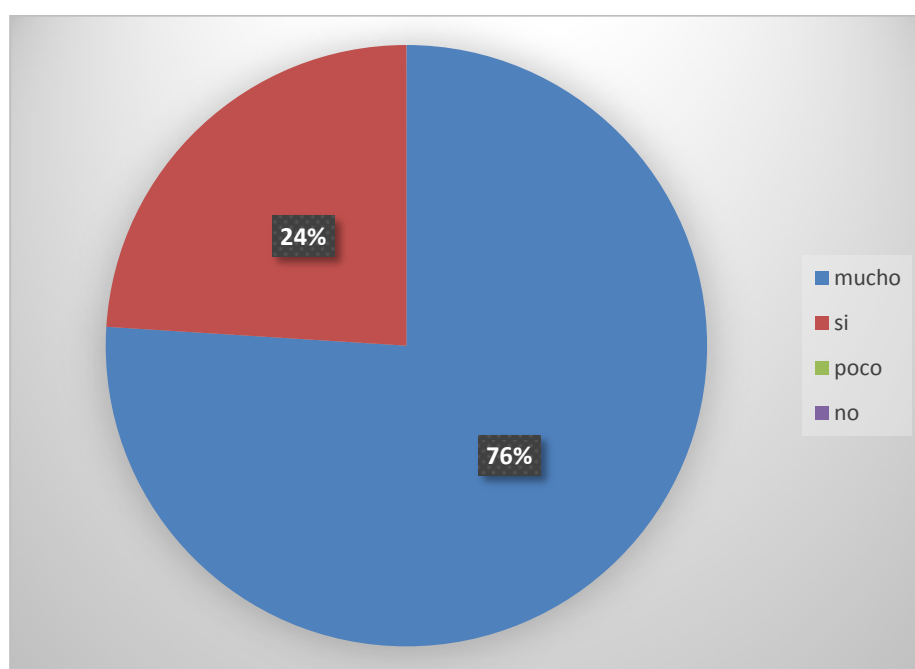
¿Cómo evaluaría su experiencia trabajando en CEJA?



En relación a esta interrogante, el 77% de la muestra, considera que su experiencia como parte integrante del equipo del Centro Estatal de Justicia Alternativa ha sido excelente, un 23% ha considerado como muy buena dicha experiencia, no encontrando en la muestra, insatisfacción o bien, experiencias negativas.

Pregunta No. 2

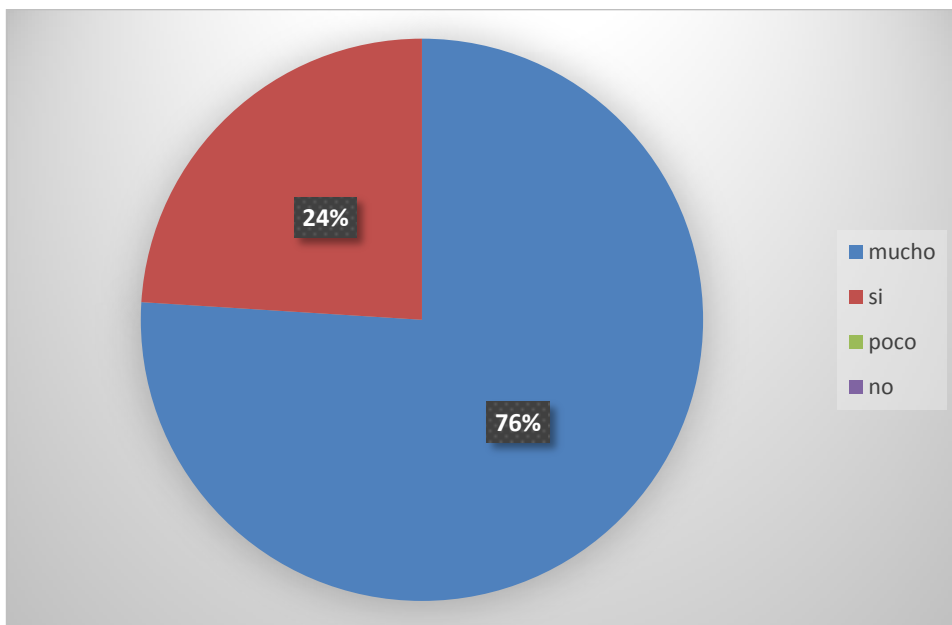
¿Conoces el origen y desarrollo del Centro Estatal de Justicia Alternativa?



El 76% de la muestra respondió con un sí a la pregunta relativa al conocimiento del origen y desarrollo de su fuente de trabajo, un 24% tiene conocimiento pleno, es decir, 227 más allá del sí, es decir mucho conocimiento, ya que ha profundizado en el análisis del nacimiento del Centro.

Pregunta No. 3

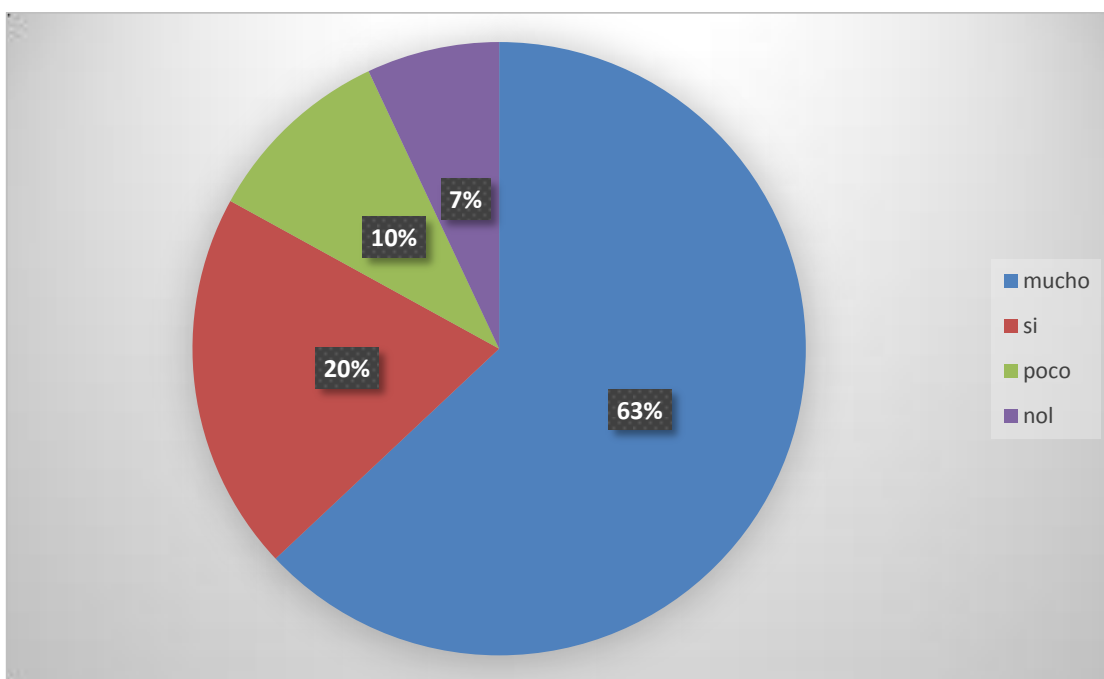
¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?



El 100% de los encuestados tiene muy claro cuáles son sus funciones y obligaciones, ya que 76% eligió el sí como respuesta y el 24% manifestó que mucho.

Pregunta No. 4

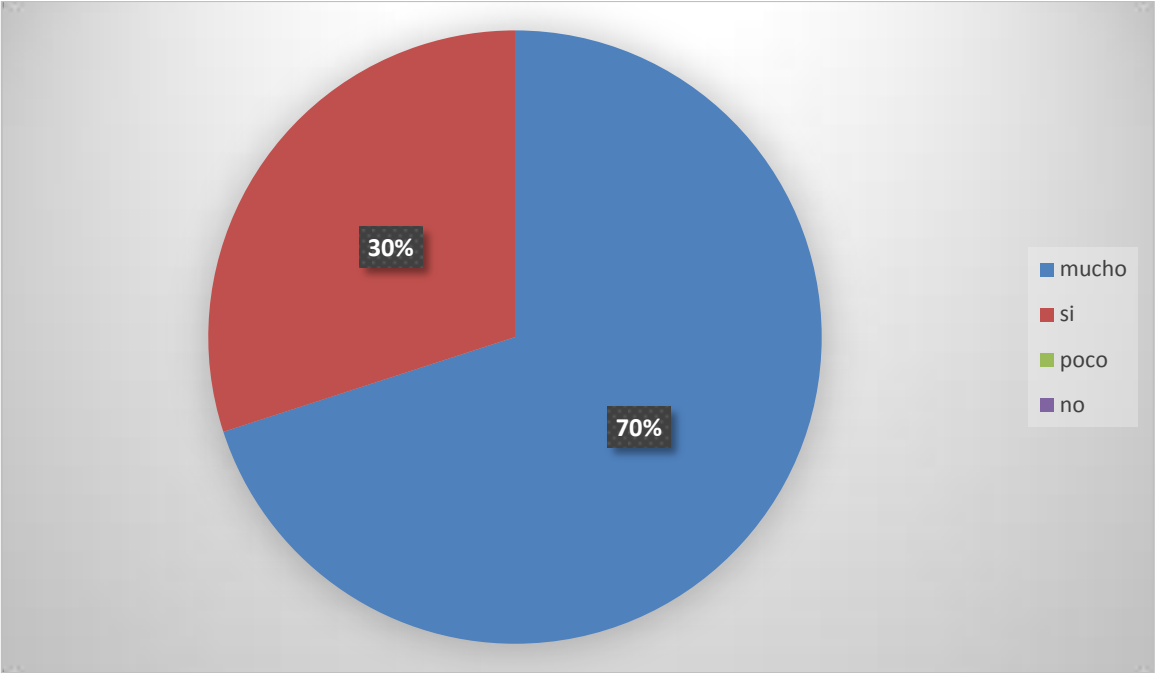
¿Recibes información actualizada de cómo desempeñar tu trabajo en CEJA



En cuanto a la información que se genera en torno al desempeño de las labores por parte de los especialistas, de la muestra encuestada, el 10% recibe información al más alto nivel, eligiendo la opción mucho de la pregunta, el 63% manifestó que sí recibe información actualizada, mientras que el 20% eligió la opción poco y el restante 7%, manifestó que no recibe información actualizada que le ayude al desempeño de su trabajo.

Pregunta No. 5

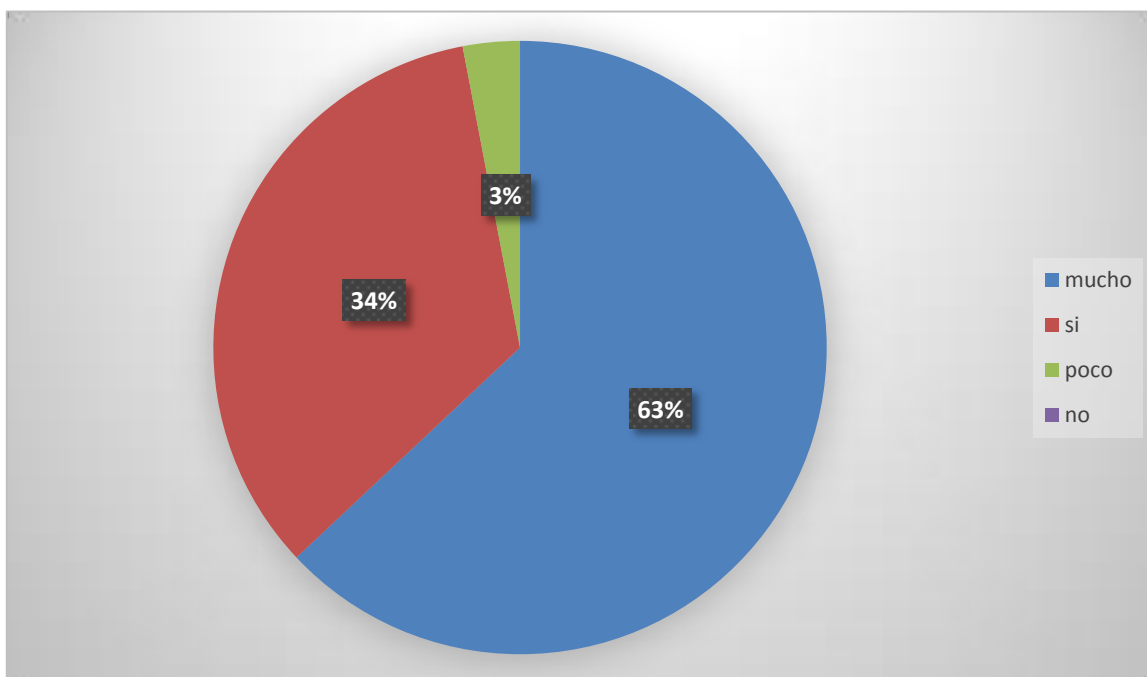
¿Estás motivado y te gusta el trabajo que desarrollas en CEJA?



La motivación en el trabajo es una condición fundamental para el buen desempeño de las actividades encomendadas, a esta interrogante, del total de los especialistas encuestados, el 70% se manifestó muy motivado, mientras que el 30% restante, eligió la opción sí, lo que nos permite concluir que el personal especializado se encuentra satisfecho con lo desempeñado hasta ahora.

Pregunta No. 6

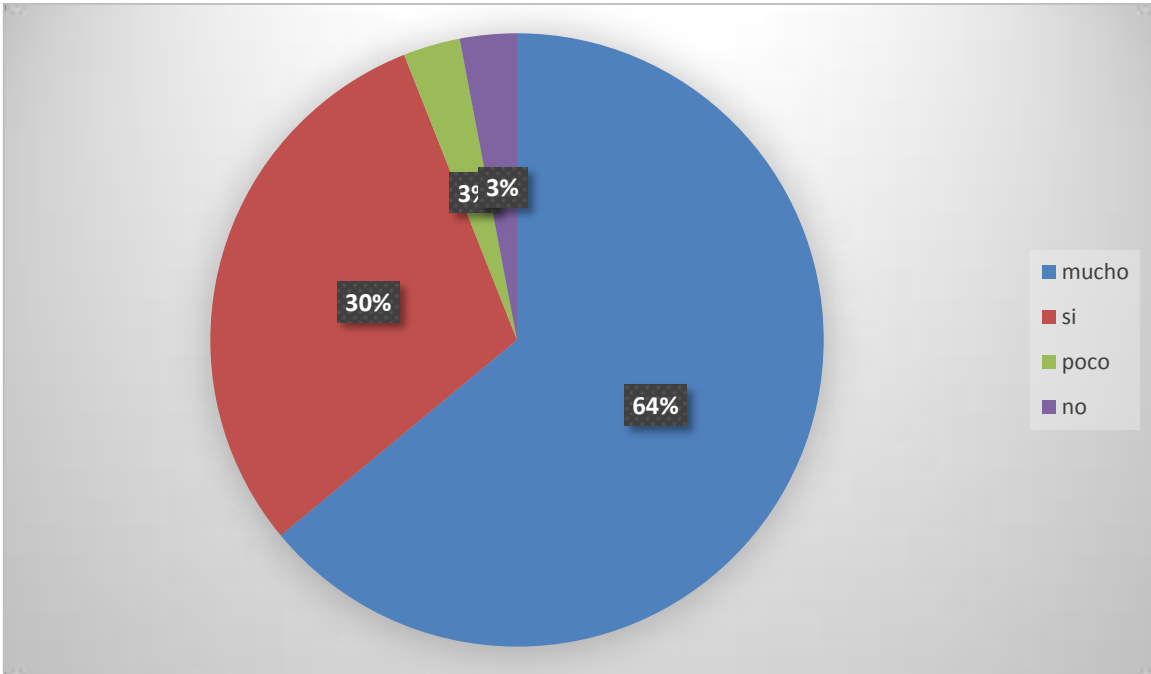
El impacto del CEJA en la solución pacífica de conflictos y su posicionamiento en la sociedad, ¿es gratificante para usted?



La función que desempeña el CEJA, frente a la sociedad, tiene carácter eminentemente social, de ahí que la razón de la pregunta anterior, a lo cual, el 63% de los encuestados valora altamente y considera muy gratificante el poder prestar este servicio, mientras que el 34% lo considera gratificante, el 3% poco gratificante.

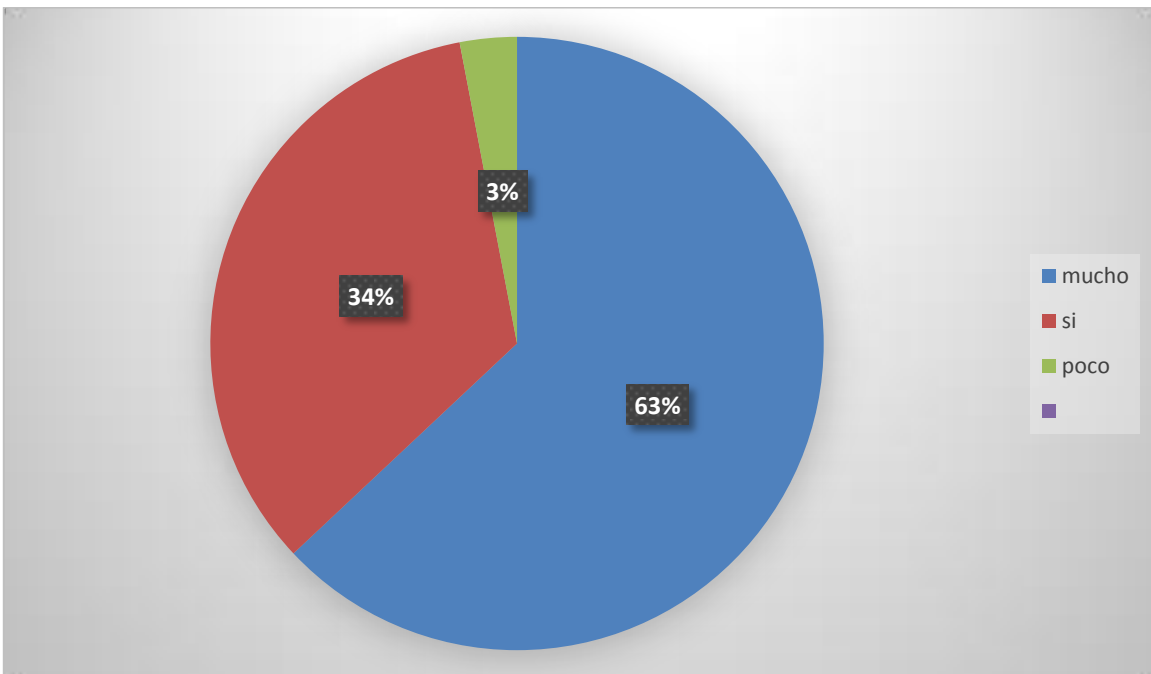
Pregunta No. 7

¿Las condiciones laborales bajo las que se desarrolla, son buenas para usted?



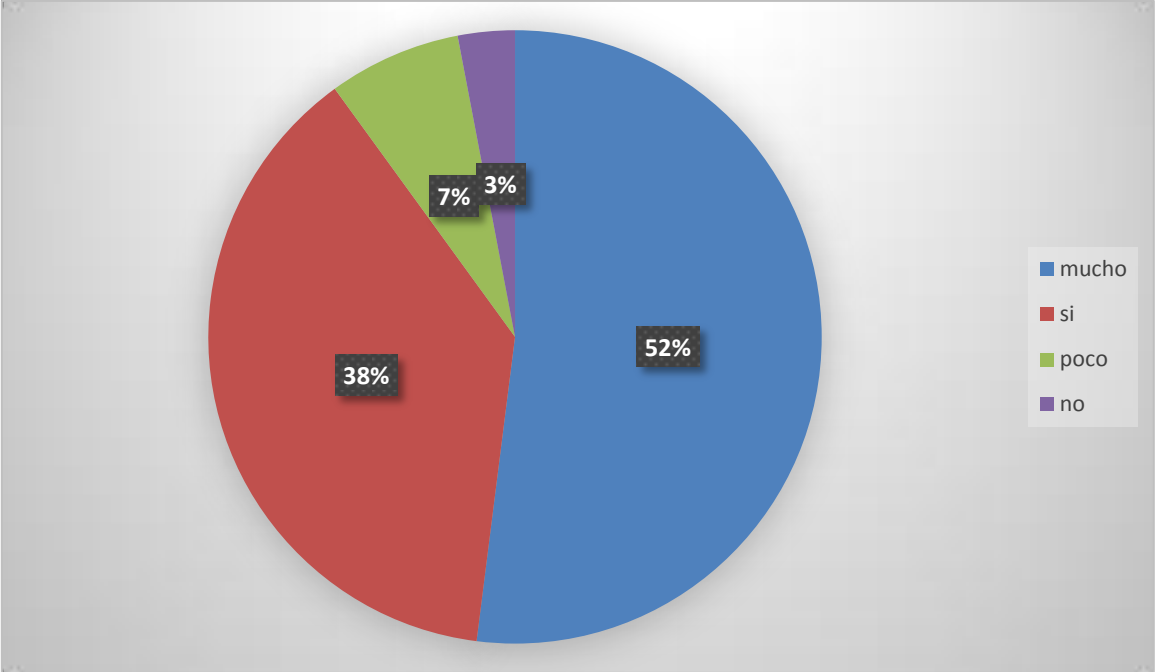
Al preguntar sobre las condiciones laborales de los encuestados, las respuestas fueron las siguientes, el 64% considera que son muy buenas, el 30% las considera buenas, el 3% poco buenas y solo un 3% considera que las condiciones bajo las que desarrolla su trabajo son malas.

Pregunta No. 8 ¿Cómo califica su relación institucional y con sus compañeros?



En términos generales, la relación al interior de la institución es muy buena, ya que el 63% la considera como excelente, un 34% muy buena y el resto de los encuestados la considera buena, sin que alguno se haya inclinado por evaluarla como mala.

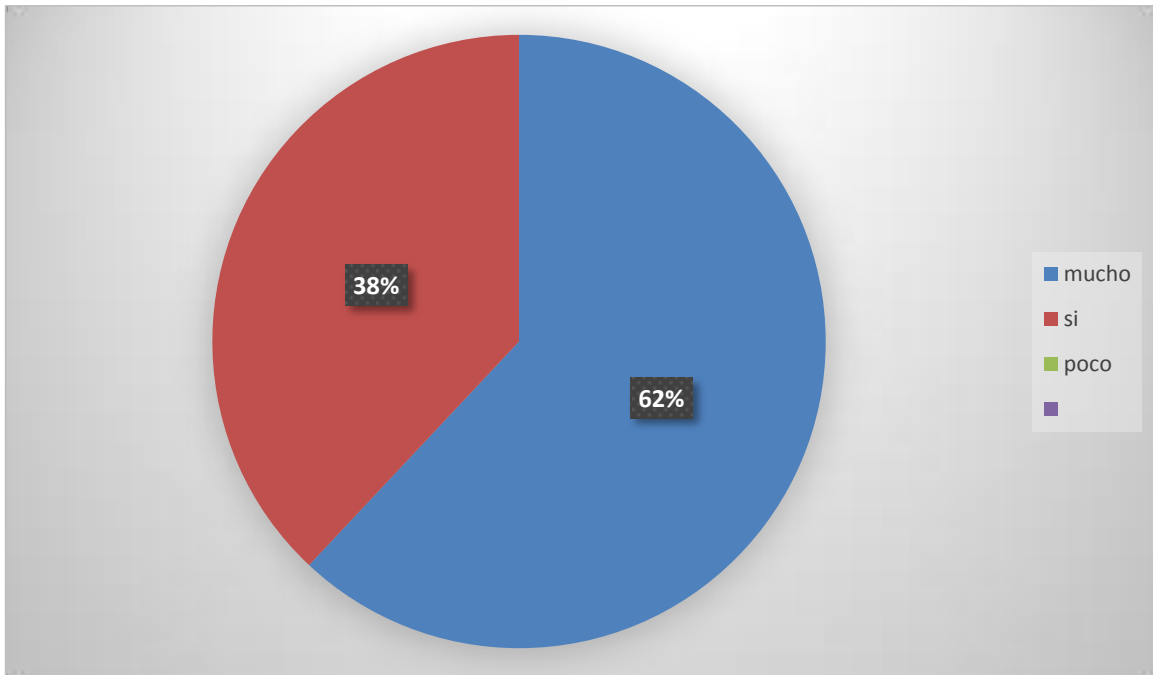
Pregunta No. 9 ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?



La aportación de ideas en la fuente laboral es una oportunidad de crecimiento y de obtener reconocimiento por la labor desempeñada, para lo cual, los superiores y el propio grupo de trabajo debe, no solo permitir, sino fomentar el aporte de ideas y la expresión de las opiniones, ante la pregunta directa de si le resulta fácil la expresión de sus opiniones, el 52% de los encuestados señaló que le resulta mucho muy fácil, mientras que el 38% le resulta fácil, al 3% poco fácil y el 7% no le resulta fácil.

Pregunta No. 10

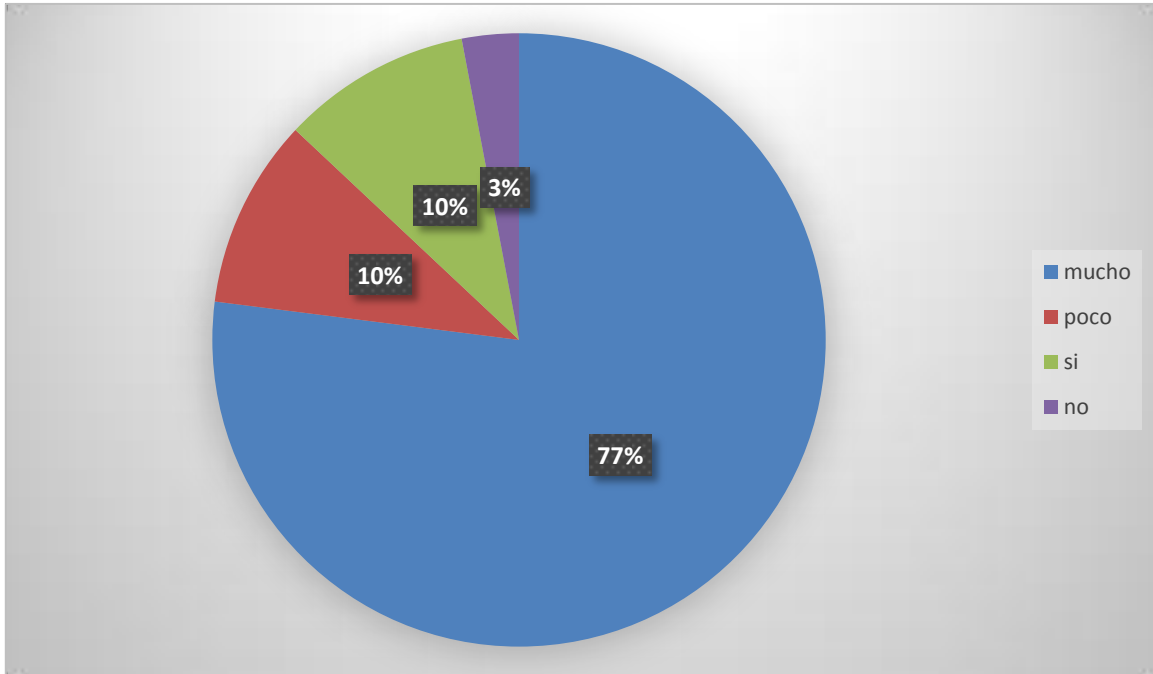
¿Se siente parte de un equipo de trabajo?



El 38% de los especialistas encuestados se siente plenamente integrado como parte del equipo, esto en el más alto nivel de satisfacción, mientras que un 62% se manifestó integrado, sin que se presentaran valoraciones negativas o bien, personas que no se sienten parte del grupo.

Pregunta No. 11

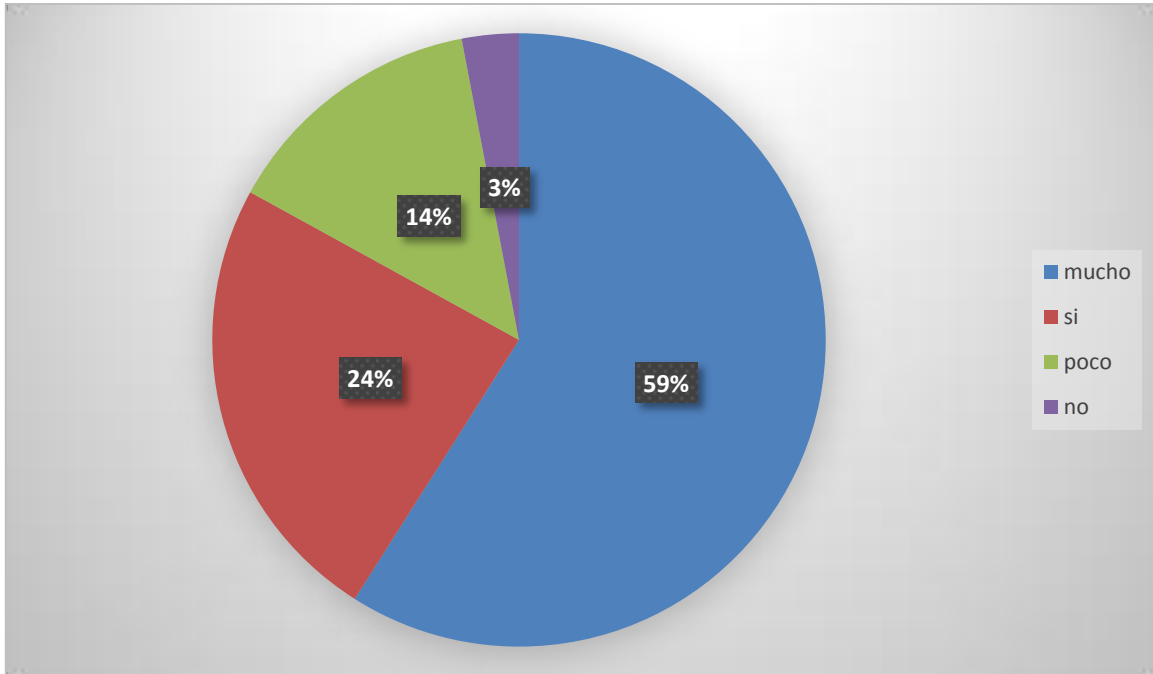
¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?



Para el 10% de los encuestados, la comunicación funciona muy bien, mientras que el 77% se manifestó con un si respecto a esta interrogante. Un 10% señaló que la comunicación interna funciona poco, mientras que el resto de los encuestados, que equivalen al 3% considera que no funciona correctamente.

Pregunta No. 12

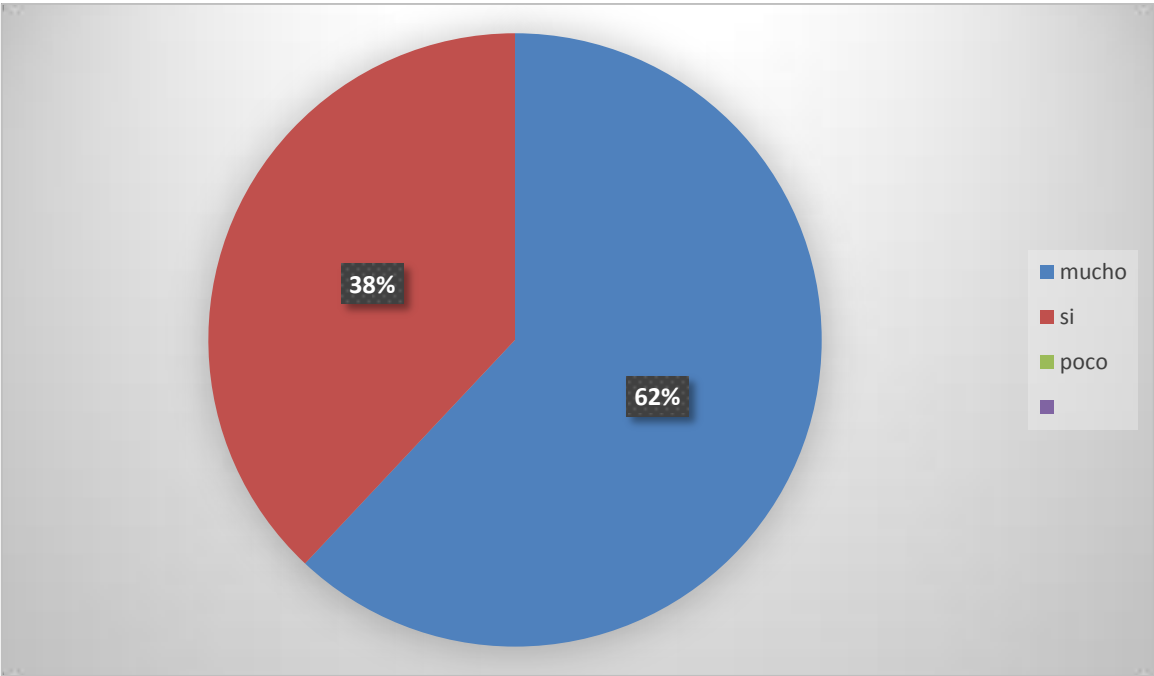
¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas?



A la pregunta sobre si conocen las funciones de otras áreas del CEJA, el 24% se pronunció en el sentido de que las conoce ampliamente, mientras que el 59% refiere conocerlas, el 14% las conoce poco y el 3% restante refiere desconocerlas.

Pregunta No. 13

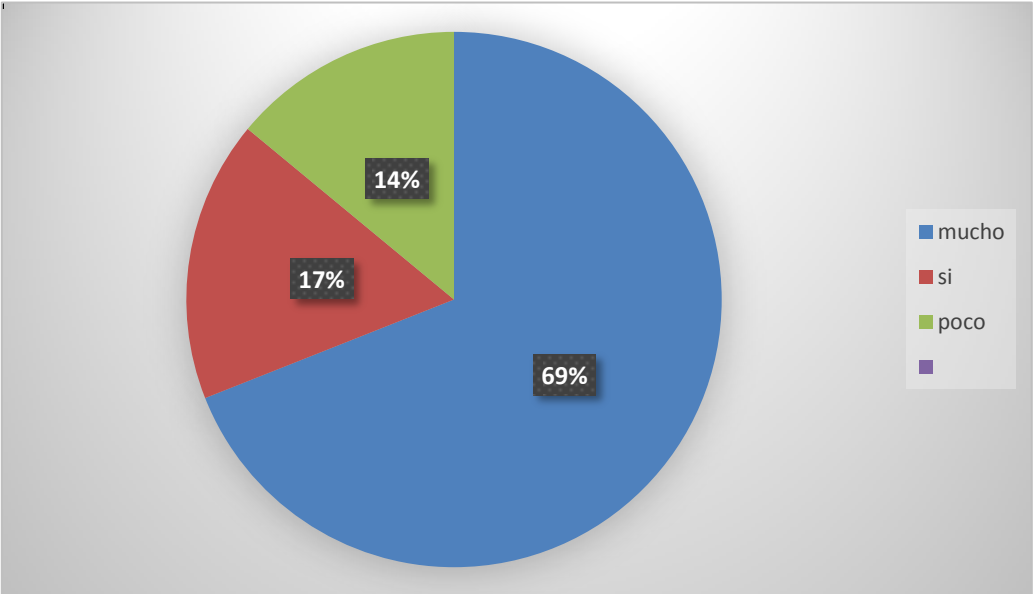
¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?



La satisfacción laboral proviene de algunos factores, como el sentirse parte de los éxitos y los fracasos de la institución para la cual prestas tus servicios, en este sentido, el 62% de los encuestados manifestó que si se siente 234 participe de los logros y fracasos, un 38% se manifestó altamente participe, lo que nos permite concluir que trabajar en el CEJA produce satisfacción al pertenecer a dicha fuente laboral.

Pregunta No. 14

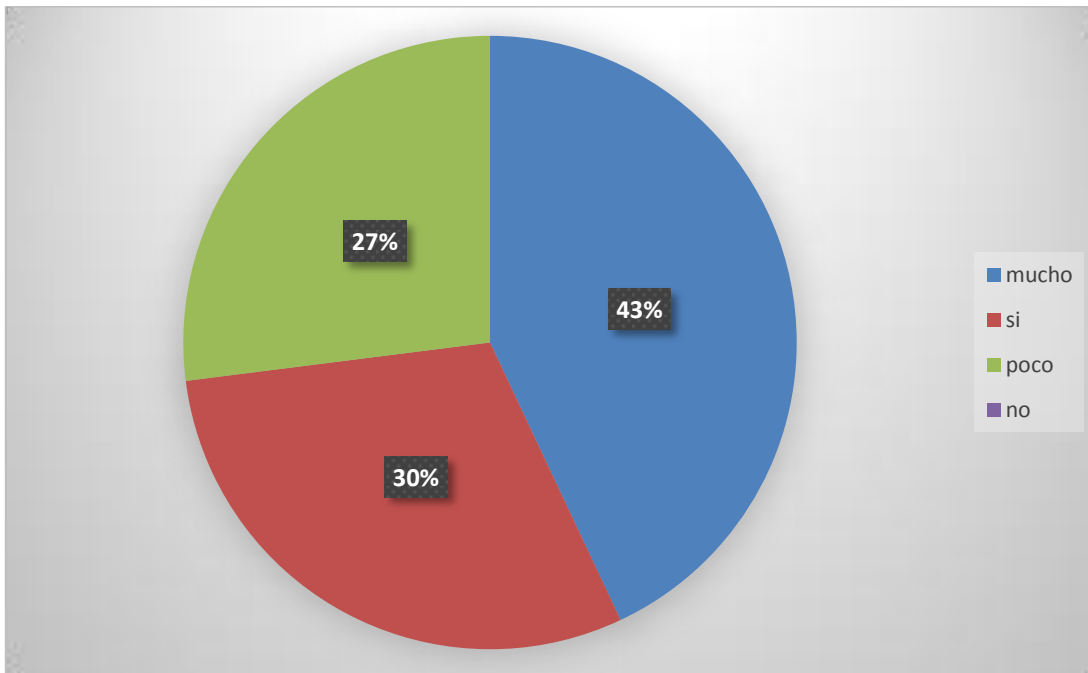
¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?



Los riesgos en el trabajo fueron calificados de la siguiente manera, el 69% manifestó conocer lo relacionado a riesgos y medidas de prevención relacionados a su trabajo, 17% se pronunció como muy conocedor, y el resto de los encuestados, que equivale al 14%, señaló que conoce poco respecto a dichas medidas.

Pregunta No. 15

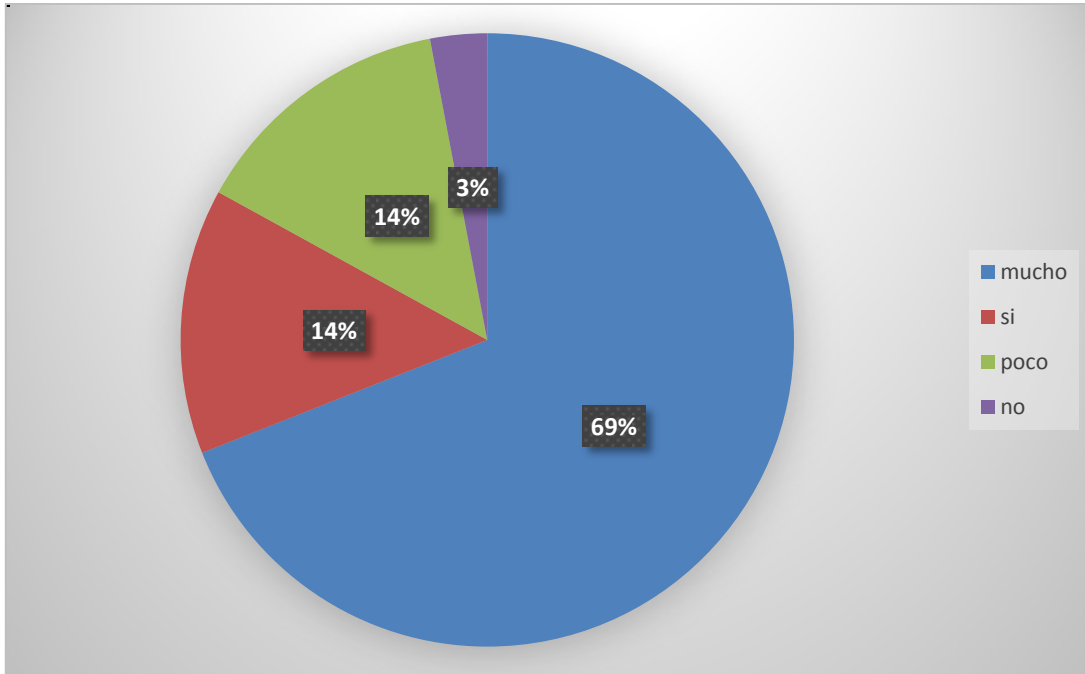
¿Cómo considera la organización del trabajo al interior del CEJA?



La organización al interior de la fuente de trabajo fue calificada como excelente por 43% de los encuestados, muy buena por el 27%, calificada como buena por el 30%, sin que se presentaran calificaciones negativas.

Pregunta No. 16

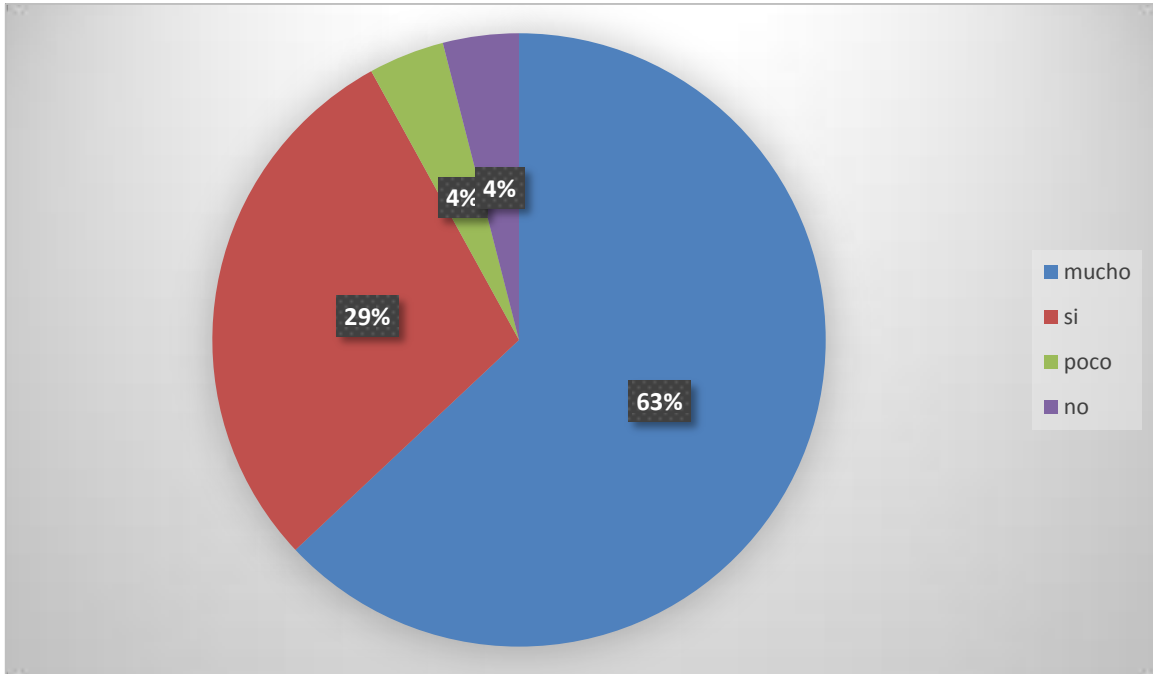
¿Las condiciones bajo las que trabaja son seguras?



Las condiciones de trabajo son importantes ya que suelen estimular al trabajador a un mejor desempeño, al respecto, el 69% considera que dichas condiciones son buenas, el 14% muy buenas, un 3% las considera poco buenas, mientras que un 14% se pronunció en sentido negativo.

Pregunta No. 17

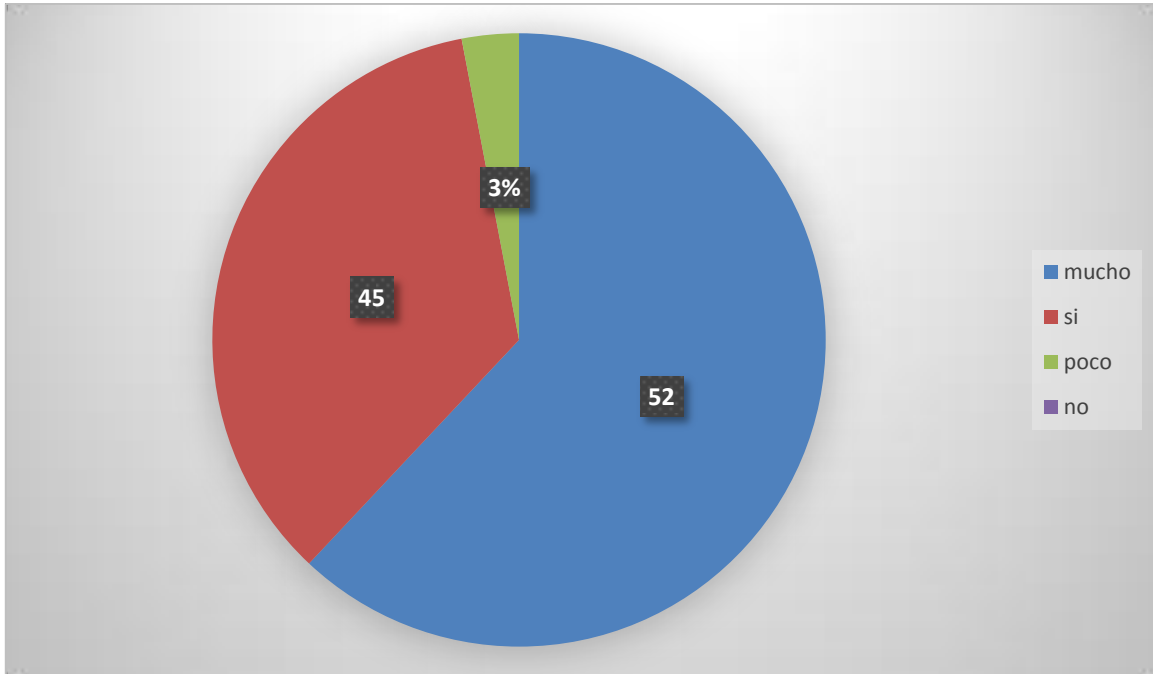
¿Las cargas de trabajo están bien distribuidas?



Las cargas de trabajo suelen ser repartidas por personas físicas encargadas de dicha función, cuando esta repartición no es equitativa, seguramente generará ciertos problemas al interior de la fuente laboral, es por ello que se les realizó esta pregunta, a la cual, el 63% se manifestó a favor de dicha distribución, un 29% consideró mucho muy equitativa la distribución, un 4% poco equitativa y solo el 4% la calificó como no equitativa.

Pregunta No. 18

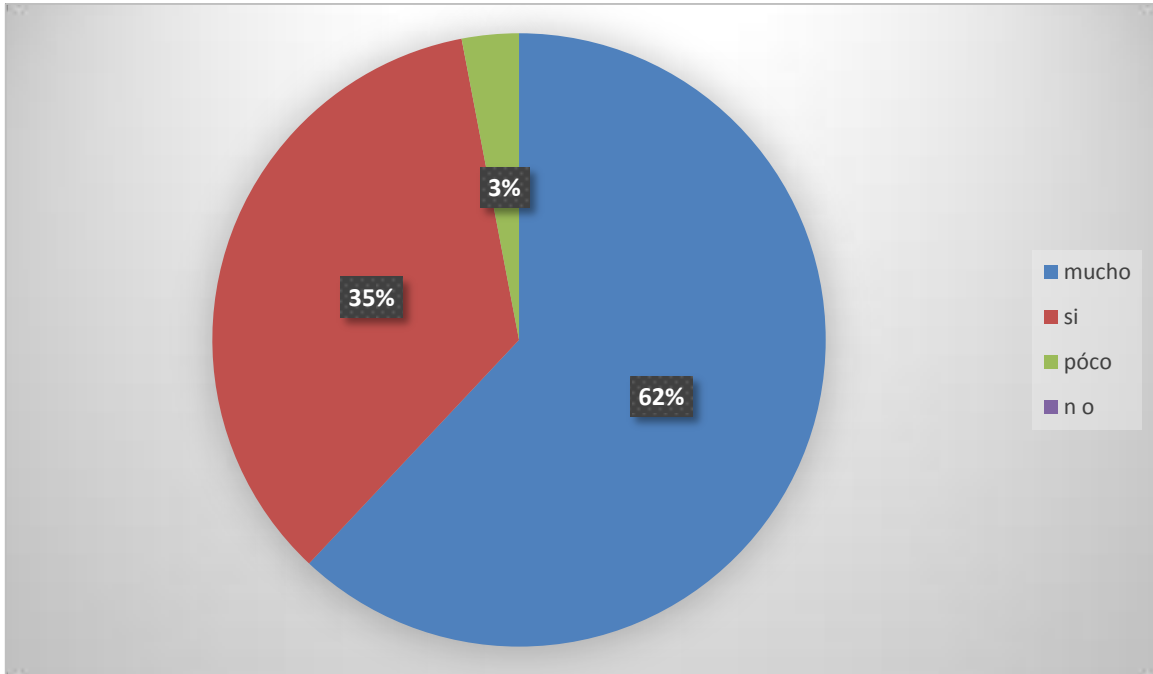
¿Su lugar de trabajo, físicamente hablando, lo considera adecuado?



A los encuestados se les pidió evaluar su área de trabajo, pidiéndoles se pronunciaran en el sentido de si era el adecuado o no, a los cual, el 52% opinó que si es adecuado su espacio físico en el que desarrolla su trabajo, un 45% lo consideró muy adecuado y el restante 3% lo calificó como inadecuado.

Pregunta No. 19

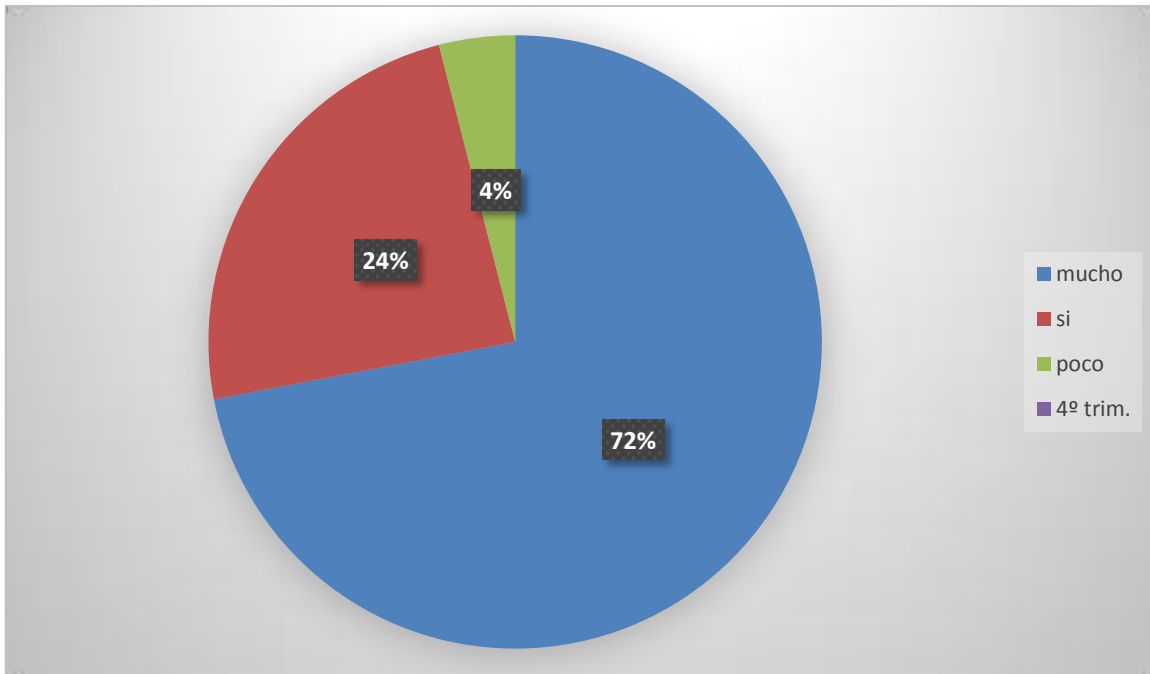
¿Puede realizar su trabajo de forma libre y sin presiones?



El 62% se siente libre y sin presiones a la hora de desempeñar su trabajo, un 35% manifestó con mucha libertad, mientras que solo el 3% opinó que no se siente con la libertad necesaria.

Pregunta No. 20

¿La institución le facilita lo necesario para el adecuado desarrollo de su función?



El suministro de los materiales y requerimientos para el desarrollo de las funciones encomendadas a un trabajador son fundamentales, por ellos se les pidió que se pronunciaran en ese sentido, donde el 72% de los encuestados manifestó que sí se le proporciona lo necesario, un 24% opinó que más allá del sí, mientras que el restante 4% consideró como poco apoyo en este sentido.

Pregunta No. 21 En general, ¿qué sugerencias haría en cuanto a modificaciones de estructura, operativas o normativas, que permitieran un mejor desempeño de su función, en pro de mejorar el servicio prestado?

Esta última pregunta del cuestionario, se trata de una pregunta abierta, cuya característica principal en este tipo de preguntas es que, el encuestado pueda dar una respuesta sin limitación alguna, vertiendo opiniones y comentarios propios, encaminados a hacer ver determinadas circunstancias sobre la institución laboral en general.

A continuación, reproducimos algunas de las respuestas de los encuestados.

1. Homologación de sueldos entre mediadores y conciliadores.
2. Proponer el cierre de oficinas en los periodos vacacionales, ya que la función del Centro, por su naturaleza no es esencialmente necesaria su apertura continua, ya que genera desgaste adicional de los especialistas debido a que el

personal se divide para cubrir los periodos vacacionales, lo que disminuye la eficacia y eficiencia del servicio en perjuicio del ciudadano.

3. La elaboración y aprobación de manuales de organización y procedimientos, con la finalidad de homologar los procesos en todas las sedes del Centro.

4. Promover reformas legales que permitan mayor dinámica en los procedimientos de mediación y conciliación, evitando las contradicciones evidentes en la ley, ejemplo de ello lo constituye en artículo 5 segundo párrafo, que establece: “El especialista sólo podrá desahogar el procedimiento o proceso para el cual haya quedado facultado en su nombramiento”. En relación con el artículo 14 fracción IV, que señala que: “substanciar la mediación, conciliación o el proceso restaurativo para poner fin a las controversias de las partes, e incluso modificar el medio elegido cuando de común acuerdo con éstas resulte conveniente emplear un medio alternativo distinto al inicialmente seleccionado”.

5. Promover capacitación avanzada en técnicas y herramientas de mediación y conciliación.

6. La inclusión de la figura del seguimiento en la Ley de Justicia Alternativa, con la finalidad de monitorear el proceso de cumplimiento de los convenios celebrados ante el Centro.

La mediación y conciliación privada

Como hemos venido afirmando, los métodos alternativos de resolución de controversias vienen siendo propuestos y promovidos como una opción institucional de acceso y mejoramiento de la justicia.

Desde su consideración en el ámbito constitucional y/o siendo el objeto de leyes específicas, los métodos alternativos constituyen un verdadero aporte estructural relevante y marcan una orientación revalorizante de la función social de la justicia como garantía de la convivencia pacífica, en busca del impulso de la cultura de la paz. Empero, no sólo constituyen una postura u opción institucional, sino que se han abierto al ámbito privado, regulando su operación en las leyes secundarias, como es el caso de Baja California, cuya legislación en justicia

alternativa, contempla la prestación de servicios de mediación y conciliación privada.

La afirmación anterior, desde luego es una posibilidad legalmente reconocida (artículos 43, 44 y 45 de la Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Baja California), como manifestación de la capacidad de autorregulación de los conflictos surgidos entre personas físicas y/o morales, cuya finalidad es la solución concertada de sus controversias. Capacidad que implica potenciar la autonomía de las partes en conflicto, la propia eficacia de los acuerdos adquiridos y la búsqueda de soluciones basadas en el consenso y corresponsabilidad de las partes.

La mediación y conciliación en el ámbito privado, podrá ser proporcionada por personas físicas o bien por instituciones que deberán, de acuerdo con el artículo 43 de la ley de la materia, reunir los siguientes requisitos: 242 Acreditar la constitución, existencia y representación de la institución, en los términos de las disposiciones legales aplicables. Contar con la autorización del Consejo de la Judicatura del Estado para su operación. Contar con uno o más especialistas debidamente registrados.

Contar con un reglamento interno debidamente autorizado por el Consejo de la Judicatura, que detalle la organización de la institución y sus reglas generales de funcionamiento para la prestación de servicios de mediación y conciliación.

Para obtener la autorización y registro para ejercer los métodos alternativos de solución de conflictos en el ámbito privado, los interesados deberán presentar solicitud ante el Consejo de la Judicatura del Estado, a la que deberán acompañar documentación que acredite su capacitación en materia de mediación y conciliación, a efecto de acreditar ser aptos para obtener el registro y autorización correspondiente. La mediación privada, particularmente, evita que la posible solución sea impuesta unilateralmente por un tercero.

Toda imposición implica amenaza y conlleva la automática adopción de una postura defensiva. Esto puede retroalimentar el conflicto, enquistarlo, generando desconfianza e imposibilitando una solución al problema presente y el ingrediente

perfecto para la perpetuación de los problemas y caldo de cultivo para guerras futuras.

La mediación privada según Sánchez Nocea, reúne una serie de características que la convierten en un instrumento clave para evitar un estallido incontrolado a Recursos Humanos y Derecho”. Profesional del Derecho, la Gestión de Personas y la Mediación. 243 del conflicto (individual o colectivo) y para orientar a las partes en posibles relaciones a futuro, características que enunciamos a continuación:

a No supone renunciar a una posterior vía oficial (convencional y/o judicial), en caso de no alcanzar una solución.

b. Se basa y rige exclusivamente por la voluntad de las partes: son éstas las que deciden si instauran este sistema de resolución alternativa de conflictos; son las partes las que consensuan las reglas por las que discurrirá la negociación; e incluso podrán establecer una fecha máxima para dar por finalizado el procedimiento.

Igualmente, corresponde a las partes designar y/o aceptar al mediador que les guiará y ayudará durante el proceso. c. Implica que las partes son las únicas responsables de llegar o no a un acuerdo y del cumplimiento del mismo.

Por tanto, serán las partes quienes deben valorar lo que ganan y lo que pierden en caso de ruptura de las negociaciones o de incumplimiento de lo que libremente han aceptado. d. Se puede obligar a las partes a comparecer por sí mismas a las diferentes sesiones de negociación (asistidas si quieren por asesores), lo que les obliga a verbalizar, exponer y asumir directamente sus posibles responsabilidades tanto en el inicio del conflicto como en su desarrollo y resolución. e. La flexibilidad de la que se puede dotar al procedimiento e, incluso a la solución que se alcance: sin lugar a dudas y por su propia naturaleza, la mediación es un instrumento flexible, que se acomoda a las circunstancias propias de cada conflicto, lo que permite establecer un marco a la medida del problema. Y respecto a la solución, no se trata de pasar por encima de la ley, sino de actuar sobre derechos de que se puede disponer libremente. f. Inexistencia de un tercero que imponga una solución, de forma que cualquiera de las partes se sienta

vencida. La mediación privada se basa en la filosofía GANAR/GANAR: cuando se alcanza una solución consensuada ambas partes pueden sentir que la otra ha aceptado una parte de sus planteamientos, que se le ha dado al menos una parte de la razón, que se ha comprendido su postura. g. Posibilita e incrementa el *feedback* positivo: toda mediación parte de una actitud positiva, porque aceptarla voluntariamente supone que las partes acuden a la negociación abiertamente y sin prejuicios; inician un camino al intercambio de opiniones, posturas e incluso sentimientos. Este intercambio permite reconocer puntos comunes y aceptar diferencias, enriqueciendo la posibilidad de hallar una solución pactada y acorde con todas las opiniones. h. Ahorro de gastos y de tiempo: no hay que esperar cita ante el organismo oficial para celebrar las reuniones; no hay que agotar plazos prefijados e inamovibles entre trámites; sólo hay que pagar los honorarios del mediador, por lo que si se alcanza una solución se ahorran gastos.

Cuando las partes establecen un diálogo flexible y abierto, sin medio a influir negativamente en aquél en cuyas manos está la solución y asumiendo la responsabilidad que cada una de ellas tiene en la identificación de los elementos reales del conflicto, en su evolución y en su solución, están mirando de frente a las relaciones que existen hoy entre ellas. Así, puede crearse un clima de confianza mutua, que se extenderá más allá del conflicto puntual del presente.

El dialogo entre las partes a través de la mediación privada implica establecer un puente que permita mantener relaciones futuras, sobre todo en el ámbito familiar, ya que los conflictos suscitados en dicho ámbito, tienen afectaciones más allá de los principalmente involucrados, ya que hay hijos, padres, hermanos y familiares en otros grados, por ellos la mediación permitirá que dichas relaciones sean duraderas en el tiempo. Es importante señalar que la ley otorga la posibilidad de que los convenios celebrados ante instituciones y/o mediadores privados, sean elevados a la categoría de cosa juzgada, para lo cual los especialistas privados deberán promover la solicitud ante el Centro Estatal de Justicia Alternativa para que los convenios sean elevados a categoría de cosa juzgada. Los convenios presentados para su ratificación y elevación a cosa juzgada, que, a juicio del Director del Centro, afecten intereses de orden público o

haya recaído sobre derechos respecto de los cuales los interesados no tengan la libre disposición, no serán autorizados, por tanto, no se elevarán a cosa juzgada.

La mediación privada como tal, se encuentra debidamente reglamentada en Baja California, como ha quedado señalado. Sin embargo, para el ejercicio de la misma se requiere, además del cumplimiento de los requisitos ya mencionados, una estructura institucional que permita el desarrollo privado de este mecanismo, es decir, es necesario que se defina ante que unidad del Consejo de la Judicatura deberán presentarse las solicitudes de autorización y/o certificación. Asimismo, deberán establecerse los aranceles por la prestación de los servicios privados de mediación, lo que evitará cobros excesivos y que la mediación cumpla realmente con su objetivo de acceso a la justicia para los ciudadanos, sobre todo de aquellos que no cuentan recursos económicos para solventar un juicio, si puedan tener acceso a la justicia a través de la mediación privada.

Ahora bien, es importante distinguir quiénes pueden ejercer los mecanismos alternativos de solución de controversias en forma privada en Baja California. La Ley de Justicia Alternativa, solo atinó en mencionar la posibilidad de su ejercicio en forma privada de los mecanismos alternativos, pudiendo ejercerse por personas físicas e instituciones debidamente autorizadas y deja que sea el reglamento correspondiente el que delimite esta cuestión, por lo que será necesario acudir al Reglamento de Justicia Alternativa del Poder Judicial (RJAPJE), publicado en el Boletín Judicial, el 19 de agosto de 2011, por el Consejo de la Judicatura del Estado. De acuerdo con dicho Reglamento, se podrá certificar a personas físicas para la prestación de los mecanismos alternativos de solución de controversias en forma privada y se autorizará a instituciones con la misma finalidad.

La obtención de la certificación se hará a través de un procedimiento administrativo, a cargo del Consejo de la Judicatura, mediante el cual, se podrá otorgar o negar dicha certificación, siempre y cuando se cumplan una serie de requisitos que exigen las disposiciones legales correspondientes. Para aspirar a ser mediador o conciliador privado, se deberá presentar una solicitud por escrito dirigida al Consejo de la Judicatura, en la que expondrá los motivos por los que

desea obtener la certificación y señalará la ubicación de las instalaciones en las que desea ofrecer sus servicios (Art. 43 del RJAPJE).

A dicha solicitud deberá acompañar una serie de requisitos, los cuales van dirigidos a acreditar su profesión, arraigo en el Estado, capacitación especializada, entre otros. En nuestra opinión, la acreditación de la capacitación es muy importante, ya que es a fin de cuentas la que me permitirá poder prestar servicios de mediación y conciliación de calidad.

¿Pero qué clase de capacitación debo acreditar? El propio reglamento enlista en forma enunciativa más no limitativa, los temas en los que el aspirante deberá acreditar tener conocimiento, entre los que destaca:

- a. Desarrollo conceptual e histórico de los medios alternativos.
- b. Teoría del conflicto.
- c. Manejo del conflicto. d. Teoría y habilidades comunicacionales.
- e. Fundamentos de Derecho Civil y Familiar y mercantil;
- f. Fundamentos de Derecho Público;
- g. Teoría y técnicas de negociación;
- h. El proceso de mediación;
- i. Ética de la mediación;
- j. Técnicas para la redacción de convenios y acuerdos; y

k. Manejo de la ira y control de crisis. Para cada hora de teoría corresponde una hora de práctica con lo que se complementa el desarrollo de habilidades para la mediación y conciliación. La práctica privada de la justicia alternativa en Baja California, podrá llegar a ser una herramienta que permita, por un lado, el acceso de más personas a la justicia y, por el otro, la reducción significativa de las cargas de trabajo de los tribunales. Empero, esto no podrá suceder, si la institución encargada de la implementación privada, no proporciona las condiciones necesarias para que ello suceda.

CONCLUSIÓN

Se puede destacar que la conciliación trata de obtener celeridad, o sea oportunidad en la solución de situaciones de discrepancia y economía de costos, ya que permite mediante el concurso de un tercero, mecanismos que hoy se ofrecen como servicio, gratuito a la comunidad. Además, ha demostrado tener gran eficacia porque en la práctica conduce a arreglos satisfactorios, con ventajas colaterales como la de la reserva y la garantía de la mutua satisfacción por tratarse de que las partes en conflicto son los responsables de su solución.

La historia nos dice que las primeras formas para la resolución de conflictos entre hombres fueron producto de sus propias decisiones. Ya fuera porque aplicaban la ley del más fuerte, o bien porque convenían una pauta de acercamiento que evitaba profundizar la crisis. La organización de la familia trajo consigo una inteligencia diferente, la armonía de la convivencia, la interrelación y los efectos, permitieron valorar adecuadamente la conveniencia de implementar una sociedad sin perturbaciones.

Con la llegada de la modernidad, la conciliación y la mediación como formas de solución de conflictos hicieron presencia en los distintos sistemas de gobierno, así por ejemplo en España, a principios del siglo XIX, introdujeron la conciliación como medida general en su Carta Política, además de una serie de disposiciones especiales en materia mercantil, como las previstas en las ordenanzas de Bilbao, en donde se exigía como requisito obligatorio que los cónsules llamaran a los interesados a proponer transacción entre los mismos, previo a la autorización de un trámite de juicio.

La conceptualización de dichos métodos depende de la perspectiva como la cuestión se focalice. Quienes señalan en los métodos alternativos de resolución de controversias, procedimientos supletorios del proceso judicial común, admiten la equivalencia procesal por tratarse, en definitiva, de una forma implementada para decidir un conflicto de intereses, posición a la que nos adherimos, ya que en la actualidad estos mecanismos han sido institucionalizados y desarrollados legalmente, como ha quedado demostrado. La otra postura que encontramos, es la que agrupa a quienes consideran que estos métodos alternos de solución de

controversias, constituyen una tolerancia del Estado hacia los particulares, la cual consiste en un permiso para que sean ellos mismos quienes resuelvan sus propias controversias, a través de un procedimiento paralelo o parajudicial, pero que la verdadera jurisdicción no queda desplazada, sino postergada ya que debe preservarse la revisión judicial de las definiciones que se alcancen.

Una visión diferente menciona al proceso como una consecuencia de los conflictos suscitados por las diferencias entre los hombres. Producida la crisis, se polarizan dos esferas contrapuestas de intereses que podrán encauzarse por obra de los propios litigantes, o mediante la decisión imperativa de un tercero.

En esta postura se visualizan, desde la perspectiva del conflicto y los intereses de las partes, la decisión de optar por una forma autocompositiva o heterocompositiva en la solución de la controversia. Los métodos alternos de solución de controversias, se caracterizan por ser medios hábiles, eficaces y probadamente rápidos y seguros, los cuales han adquirido fuerza coercitiva ya que, a través de su institucionalización, se han creado órganos garantes para el adecuado desarrollo de los procedimientos y normas claras para acudir ante los órganos jurisdiccionales en busca de su cumplimiento. A través de este análisis, hemos descubierto que el diálogo es la base de la concertación y entendimiento.

Debemos abandonar la discusión permitiendo soluciones a partir de actitudes voluntarias. A veces, los problemas terminan porque uno de los interesados renuncia unilateralmente a su reclamo; en otras, es el sujeto pasivo quien acepta la demanda formulada; es probable, también, que ambas partes sean quienes busquen salidas resolutivas; o bien, que las persigan mediante la decisión de un tercero, las posibilidades de abordaje en la solución de conflictos son muchas. Las primeras situaciones autocompositivas, muestran el conflicto finito espontáneamente; las restantes, hallan en la heterocomposición la respuesta a sus problemas.

Los sistemas alternativos de solución de controversias son procedimientos voluntarios, flexibles, rápidos, económicos, prácticos, privados y confidenciales que, en la mayoría de las legislaciones, no tienen efecto obligatorio para las partes, es decir, su utilización queda al libre arbitrio de los involucrados en el

conflicto, no así sus efectos, lograda la celebración de convenios, como hemos dejado claro en líneas anteriores.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta León, Amelia. *Conflicto, medios alternos de solución y pensamiento complejo en México*. Colección Manuel Mestre Ghigliazza, Historia y Pensamiento Social, Editado por la Universidad Juárez de Tabasco, México, 2010.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León

De Vicente y Caravantes, José. *Tratado histórico, crítico y filosófico de los procedimientos judiciales en materia civil según la nueva Ley de Enjuiciamiento* (t. i). Ed. Gaspar y Roig, Madrid, 1856

Declaración de Manila. *Texto en español*, en Gutiérrez Espada, Cesáreo y Calvo Caravaca, Alfonso Luis. *Textos de derecho internacional público*. Madrid, Tecnos, 1986.

Diario Oficial de la Federación, el 24 de diciembre de 1929.

Ley de Comercio Exterior

[*Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León*](#).

[*Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos \(Abrogada el día 13 de enero de 2017\)*](#).

Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado

Manual sobre arreglo pacífico de controversias entre Estados. Nueva York, Oficina de Asuntos Jurídicos. División de Codificación. Naciones Unidas, 1992

Memorias del Congreso Latinoamericano de Derecho Procesal. Mérida. Venezuela. Editorial Casablanca, primera edición, 2002.

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018

Rengel-Romberg, Arístides. *Conciliación y Mediación en la Ley Nacional e Internacional*. *Boletín de la Academia de Ciencias Políticas y Sociales*. Ponencias Venezolanas para el XVI Congreso Internacional de Derecho

Comparado (BrisbauAustralia), N° 139, Año Ixviv, Caracas, Venezuela, 2002.

Una visión de conjunto sobre los mecanismos alternativos de solución de controversias. UNAM, México, 2008.

PÁGINAS WEB

Libro blanco de la reforma judicial. *Una agenda para la justicia en México*, México, SCJN. <http://www.scjn.gob.mx/PortalSCJN/RecJur/ReformaJudicial/LibroBlancoReformajudicial/>

Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional.
www.uncitral.org

Reformas Constitucionales Y Legales Aprobadas Por La Lx Legislatura. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de septiembre de 2009.
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/legis/reflx.htm>

Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM.
<http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/5/2264/19.pdf> 49