



**UNIVERSIDAD LASALLISTA
BENAVENTE**

FACULTAD DE DERECHO

Con Estudios Incorporados a la
Universidad Nacional Autónoma de México

CLAVE: 8793-09

**LA APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS
ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
EN EL JUICIO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
EN EL ESTADO DE GUANAJUATO**

TESIS

Que para obtener el título de
LICENCIADO EN DERECHO

Presenta:

BONIFACIO MANCERA CAÑADA

Asesor:

LIC. JUAN JOSÉ MUÑOZ LEDO RÁBAGO

Celaya, Gto.

Junio 2015



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Quisiera comenzar con una frase que significó la diferencia para la realización del presente trabajo:

“Ninguna idea es totalmente descabellada hasta que se demuestra lo contrario”

Anónimo

A mi padre, que con su ejemplo de trabajo y dedicación ha sido un modelo y estímulo para mi vida.

A mi madre, que dentro de todas sus preocupaciones contribuyó de manera innegable a la conclusión de mis estudios.

A mis profesores, por sus enseñanzas, consejos y formación, a quienes han sido pieza clave en la realización de este trabajo.

A mis amigos, porque su amistad va más allá de un simple apoyo y compañía, porque cada uno de ustedes son la palabra de aliento y esperanza a lo largo de toda esta trayectoria.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PRECEDENTES HISTÓRICOS SOBRE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.	1
1.1 El Arbitraje a través de la historia.	4
1.2 Mecanismos de Solución de Controversias en otros países. Contexto internacional.	6
1.3 La aplicación de los Medios Alternativos en Argentina.	7
1.4 Los Medios Alternativos de Solución de Disputas en Canadá.	9
1.5 Implementación de los Métodos de Solución de Controversias en Colombia.	10
1.6 Los Medios Alternativos en España.	11
1.7 Estados Unidos de Norte América y los Medios Alternativos de Solución de Controversias.	12
1.8 Los Medios Alternativos de Solución de Controversias en México.	15
1.9 La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional y los Medios Alternativos de Solución de Controversias.	16
CAPÍTULO II: MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	19
2.1 Mediación.	19
2.1.1 Definición.	19
2.1.2 Características.	21
2.1.3 Sujetos de la Mediación.	25
2.1.4 El Mediador.	26
2.1.5 Abogado Mediador.	30
2.1.6 Modelos de Mediación.	31
2.1.7 La Cultura de la Mediación.	34
2.2 Conciliación.	36
2.2.1 Concepto.	36
2.2.2 Características.	38
2.2.3 Sujetos de la Conciliación.	40
2.2.3.1 el Conciliador.	40
2.3 Negociación.	44
2.3.1 Concepto.	44

2.3.2 Características.	45
2.3.3 Sujetos de la Negociación.	45
2.3.3.1 El Negociador.	45
2.4 Arbitraje.	47
2.4.1 Concepto.	47
2.4.2 Elementos o Características del Arbitraje.	48
2.4.3 Características del Arbitraje.	50
2.4.4 Clases de Arbitraje.	51
2.4.5 La Figura del Árbitro.	53
2.5 La Transacción.	54
2.5.1 Características de la Transacción.	54
CAPÍTULO III: ESQUEMA CONCEPTUAL DE LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	56
3.1 Métodos Pacíficos y Contenciosos.	56
3.2 Métodos Autocompositivos y Heterocompositivos de Solución de Controversias.	59
3.2.1 Autocomposición.	59
3.2.2 Heterocomposición.	62
3.3 Diferencias entre Proceso y Medios Alternos de Solución de Controversias.	63
CAPÍTULO IV: TEORÍA DEL CONFLICTO.	70
4.1 Clases de Conflictos.	75
4.1.1 Atendiendo a los elementos que lo integran.	75
4.1.1.1 Los Conflictos de relación.	76
4.1.1.2 Los Conflictos de información.	76
4.1.1.3 Los Conflictos de intereses.	76
4.1.1.4 Los Conflictos estructurales.	77
4.1.1.5 Los Conflictos de valores.	77
4.1.2 Atendiendo a los actores o personas implicadas.	77
4.1.2.1 Conflicto Intrapersonal.	78
4.1.2.2 Conflicto Interpersonal.	78
4.1.2.3 Conflicto Intragrupal.	79
4.1.2.4 Conflicto Intergrupal.	79
4.2 Los Elementos del Conflicto.	80
4.2.1 Elementos estructurales del conflicto:	80
4.2.2 Elementos psicológicos del conflicto:	82

CAPÍTULO V: REGULACIÓN NORMATIVA DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.	85
5.1 Regulación Internacional.	85
5.1.1 Convención de Nueva York sobre el reconocimiento y la ejecución de las sentencias arbitrales extranjeras de 1958.	86
5.1.2 Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI.	87
5.1.3 Reglamento de Conciliación de la CNUDMI.	87
5.1.4 Ley Modelo sobre Conciliación Comercial Internacional de la CNUDMI.	89
5.1.5 Ley Modelo sobre Arbitraje Comercial Internacional de la CNUDMI.	91
5.2 Regulación Normativa de los Medios Alternos de Solución de Conflictos, en el Estado Mexicano.	92
5.2.1 Leyes de Métodos Alternos de Solución de Controversias en México.	92
5.2.2 Regulación Federal de los Medios Alternativos de Solución de Conflictos.	98
5.2.3 La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los Medios Alternos de Solución de Controversias.	99

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el tema de los medios alternativos de solución de controversias ha tomado fuerza dentro del análisis del día a día de la impartición de justicia de nuestro país, diversas entidades federativas han realizado estimaciones sobre la situación que enfrenta México en este tema.

Es importante señalar que si bien el Estado garantiza la impartición de justicia, sin embargo las cifras no son nada alentadoras, los trabajos encaminados a la impartición de justicia por el exceso de trabajo de los tribunales, los términos judiciales y demás consideraciones judiciales, entorpecen de manera notable la solución a los problemas que aquejan a los ciudadanos.

Bajo ese orden de ideas, hemos enfocado la presente investigación al estudio de la posibilidad de la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de controversias en el juicio contencioso administrativo, dicho estudio en base a la entrada en vigor de la reforma de 2008 al artículo 17 Constitucional específicamente en su párrafo tercero, mediante el cual se establece que las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias.

Es importante puntualizar que las determinaciones anteriores, constituye un esfuerzo más por parte de las autoridades gubernamentales para la impartición de justicia.

En virtud de lo anterior, en el presente trabajo de investigación abordaremos el tema de los medios alternativos de solución de conflictos aplicados al juicio contencioso administrativo, en el primer capítulo realizaremos un breve análisis de los antecedentes históricos que son necesarios para situarnos en el contexto de la presente investigación; de esta manera indagaremos el surgimiento de los métodos alternativos de solución de controversias en diversos países del orbe.

Por cuanto hace a nuestro segundo capítulo, nos evocaremos en el estudio de cada uno de los medios alternativos; expondremos su concepto, sus características, los sujetos que intervienen y los distintos modelos o clases de medios alternativos.

Cabe puntualizar que nuestro país no es el único que enfrenta hoy en día los problemas de impartición de justicia; y que como por ejemplo Estados Unidos de Norte América, es uno de los países que se ha visto en la necesidad de instaurar este tipo de procedimientos, logrando así ser uno de los más avanzados en cuanto a la aplicación de dichos métodos.

Es menester señalar que bien es cierto que la reforma de 2008 que permite la inclusión de los medios alternos de solución de conflictos en todas las leyes, en muchas leyes dígame federales o de las entidades federativas no contempla dichos medios de solución.

CAPÍTULO I: Precedentes históricos sobre los mecanismos alternativos de solución de controversias.

Situar los medios alternativos de solución de controversias en un tiempo y espacio determinado, resulta, un tanto difícil, ya que adentrarnos en la historia de cada uno de ellos es remontarnos incluso a época remotas.

Son mucho los autores, como Aiello de Almeida, Guy Cabana, Francesc Beltri, Vines Fisas, entre otros, que hablan de la negociación, la mediación y la conciliación como productos de la evolución humana, y no es para menos, ya que dichos métodos de solución de controversias comienzan a nacer en las tribus y poblados primitivos, sin tener que llegar a la violencia o a la fuerza para arreglar sus diferencias.

Los posibles conflictos nacidos de estos grupos sociales eran mediados o resueltos por sus integrantes, fungiendo como facilitador aquel a quien consideraban sabio de entre ellos, quien podía actuar con neutralidad, justicia y paz.¹ Muchas veces como se ve, se buscaba a personas que tenían mucha experiencia y una moral que los destacaba de todos los demás a la hora de resolver un conflicto.

La experiencia o autoridad natural, moral o espiritual hacían destacar a éste “tercero neutral” por encima del resto lo cual le permitía desarrollar dicho rol en la comunidad.

Se tiene registro documentado de la primera mediación, que fue llevada a cabo hace más de cuatro mil años en Mesopotamia, realizada por un gobernante sumerio para encontrar una salida pacífica a un conflicto por territorios.²

¹ SIX, JEAN FRANCIS. *DINÁMICA DE LA MEDIACIÓN*. Ed. Paidós. Buenos Aires. 2002. p. 11.

² BOQUÉ TORRENOREL, MARÍA CARMEN. *CULTURA DE LA MEDIACIÓN Y CAMBIO SOCIAL*. Ed. Gredisa. Barcelona. 2003. p. 15.

Desde hace más de dos mil años en China, existen antecedentes del uso de la mediación.³ La mediación en China se daba en base al diálogo, la cooperación y lo que hoy conocemos como programación neurolingüística o inteligencia emocional.

Pensadores como Confucio hablaban de un equilibrio original que no debía ser entorpecido, ya que dicho estado nos servía para lograr la paz social. Por su parte, la filosofía desarrollada por Lao Tsé; invitaba a sus seguidores a la búsqueda del “camino”, el cual definía como el sendero dentro de todos los senderos al que sólo se podía andar y vislumbrar mediante el desarrollo de la virtud, la moderación, la paciencia y la sabiduría.⁴

Como vemos orientados a una vocación pacifista, en oriente, se cultivó un sólido entramado moral y de valores con el fin ni más ni menos que resolver sus conflictos de tal forma que fuese beneficioso para todos en común. Como lo sostienen algunos autores que en muchos sentidos tiene que ver con las competencias del negociador y el mediador de hoy.

En Japón es una tradición, la resolución pacífica de conflictos, donde desde hace mucho tiempo, el de más experiencia que era el adulto mayor en la familia le permitía fungir como conciliador o en su caso como amigable componedor. Según Aiello de Almeida esta costumbre hace que existan más foristas que abogados en ese país oriental, aún en nuestros días.⁵

Los griegos identificaban los métodos y principios de la negociación como los mejores métodos para lograr buen comercio y una saludable relación política

³ Ídem.

⁴ TSÉ, LAO. *TAO TE CHING*. Ed. Edad. Madrid. 2006.

⁵ AIELLO DE ALMEIDA, MARÍA ALBA. *MEDIACIÓN FORMACIÓN Y OTROS ASPECTOS CLAVE*. Ed. Porrúa. México. 2001. p. 45.

entre los estados, ellos definieron términos como alianza, acuerdo de paz y acuerdo comercial.⁶

Los romanos eran grandes negociadores que aportaron importantes novedades a la negociación. Tomo importancia el compromiso, ya que ellos consideraban a los acuerdos como sagrados, cuyo cumplimiento llevaba de por medio la palabra y el honor de los contratantes.⁷

En África en otros tiempos, se acostumbraba la constitución de asambleas o juntas de vecinos, quienes eran llamados cuando existía un problema entre el grupo vecinal, en dichas reuniones podía asistir un representante de la autoridad. Este era un método de amigable composición, que tenía como ventajas: la oportunidad de llegar a un arreglo conforme a las costumbres del mismo grupo y sin necesidad de ser reprendido por la autoridad.⁸

La iglesia o iglesias, han formado un papel importante en la historia de los métodos alternativos, a través de sus autoridades dígase sacerdotes, rabinos, etc. Este personaje es utilizado comúnmente para mediar o conciliar asuntos entre los miembros de la comunidad religiosa en que se desempeña, ya que es considerado una como una autoridad.⁹

Se habla incluso de que en la biblia contiene algunas referencias a la negociación y a la mediación. Por ejemplo cuando Pablo habla a los Corintios que nombraran a gente de la congregación para que conciliaran, como mejor manera de resolver sus desavenencias que en los tribunales.¹⁰

⁶ SANER, RAYMOND. *EL EXPERTO NEGOCIADOR. ESTRATEGIAS TÁCTICAS, MOTIVACIÓN, COMPORTAMIENTO, DELEGACIÓN EFECTIVA*. Ed. Gestión 2002. Barcelona. 2003. p. 18.

⁷ Ídem.

⁸ Ibídem.

⁹ NÚÑEZ TORRES, MICHAEL. *LA CAPACIDAD LEGISLATIVA DEL GOBIERNO DESDE EL CONCEPTO DE INSTITUCIÓN. EL PARADGMA DE VENEZUELA Y ESPAÑA*. Ed. Porrúa. México. 2006, p. 7.

¹⁰ SANER, RAYMOND. *Op. Cit.* p. 18.

La mediación, es un método de resolución de conflictos que se aplica en la comunidad judía desde el siglo II de nuestra era. Las partes voluntariamente sometían a mediación y en determinados casos, a resolución, diversas controversias civiles, mercantiles, comerciales y ciertos asuntos penales.¹¹

Ya en el siglo XVII, el litigio toma su fuerte, al establecerse como el proceso ordinario de resolución de conflictos, lugar que ocupa hasta la actualidad.¹² Y que indudablemente seguirá ocupando.

1.1 El Arbitraje a través de la historia.

El arbitraje tiene sus raíces en la prehistoria; incluso antes de que surgiera el proceso jurisdiccional estatal ya había surgido el proceso arbitral.¹³ Sin embargo existen comentarios en contrario que los sitúan su surgimiento simultáneamente.

Incluso algunos autores pretenden dar un sentido mítico al origen del arbitraje, dicen por ejemplo que el primer arbitraje se llevó a cabo por mandato de Zeus, en ocasión de haberse suscitado una cuestión acerca de quién fuera la más bella entre las tres grandes deidades femeninas: Hera, Atena y Afrodita. Para decidirla el padre de los dioses ordenó a Hermes, hijo suyo y de la diosa Maya, que hiciera saber a Paris, dios joven dotado de relevantes prendas masculinas que vivía apacentando a unos bueyes en el Monte Gágaro, que sería éste quien debería decidir el conflicto y entregar en premio a la que declarase vencedora, una gran manzana de oro que desde luego el propio Hermes puso en sus manos.

En principio Paris trató humildemente de declinar el encargo, más al fin hubo de acatar el mandato de Zeus y desde luego se dispuso a cumplirlo. Al efecto,

¹¹ Idem.

¹² BOUQUÉ TORRENORELL, MARÍA CARMEN. *Op. Cit.* p. 16.

¹³ SILVA SILVA, JORGE ALBERTO. *ARBITRAJE COMERCIAL INTERNACIONAL EN MÉXICO*. Ed. Pereznieto. p. 37.

mandó que las tres diosas vinieran ante él y ordenó, además, que para juzgar de su belleza se le mostraran completamente desnudas, ellas obedecieron y además, cada una a su turno, en la forma más seductora posible fue tratando de inclinar a su favor el juicio de Paris. Así Hera, en primer lugar, tras de hacerle observar su impecable perfección estética le prometió hacerlo señor del Asia con todas sus riquezas si él decidiera otorgarle la codiciada manzana. Atena, por su parte, le aseguró que si el fallo le favoreciera ella lo convertiría en el más sabio, hermoso y fuerte de todos los hombres, capaz de vencer en todas las batallas. Finalmente Afrodita, además de hacerle ver de cerca su propia perfección femenina, ofreció le a cambio del fallo a su favor lograr para él el amor de Helena, delicada y sublime hija de Zeus y de Leda, a la que a pesar de ser esposa de Menelao ella podría hacer que lo abandonara para entregarse a Paris. Éste, tras de realizar la difícil comparación entre las tres deidades concursantes entregó por fin la gran manzana de oro a la diosa del amor, Afrodita. Y fue tan justa la decisión del árbitro en aquella ocasión, que desde entonces y a lo largo de los siglos Venus-Afrodita ha sido reconocida siempre como paradigma de la belleza femenina.¹⁴

En el Génesis también podemos encontrar referencias del arbitraje y de igual forma en el Éxodo e incluso también se encuentran en las doce tablas romanas.¹⁵

En cuanto a nuestro país, son las Siete Partidas quienes influyeron en la aplicación del arbitraje no sólo en México sino en toda Iberoamérica.¹⁶ De igual forma las ordenanzas de diferentes consulados y las normativas ibéricas; la Nueva Recopilación de 1567 y la Novísima Recopilación de 1805, que tuvieron su vigencia en nuestro país.

¹⁴ Idem.

¹⁵ BRAVO PERALTA, MARTÍN VIRGILIO. *EL ARBITRAJE ECONÓMICO EN MÉXICO*. Ed. Porrúa. México. 2002. p. 51.

¹⁶ BRISEÑO SIERRA, HUMBERTO. *EL ARBITRAJE EN EL DERECHO PRIVADO*. Instituto de Derecho Comparado, UNAM. Imprenta Universitaria. México. 1963. p. 180.

De entre las ordenanzas consulares, las de Bilbao¹⁷ son consideradas las más perfectas y conocidas, ya que son una recopilación de las ordenanzas antiguas del consulado del mismo nombre, de las costumbres comerciales no escritas y la legislación extranjera.

Las Ordenanzas de Bilbao de 1560, contemplaban el arbitraje en su capítulo décimo, ley XVI, “de las Compañías de Comercio”, considerándose a este, un arbitraje forzoso.¹⁸

En Alemania se permitió el arbitraje en los códigos Bávaro y Prusia en 1753 y 1794 respectivamente, pero es hasta el Código de Procedimientos Civiles de 1877 que se permite el acuerdo de arbitraje para conflictos futuros, además de factura a los tribunales judiciales para designar árbitros.¹⁹

Por último es importante establecer que constitucionalmente, el arbitraje apareció en México en las Constituciones de Cádiz de 1812, la federal de 1824, la Centralista de 1836 y el estatuto orgánico de 1856.²⁰

1.2 Mecanismos de Solución de Controversias en otros países. Contexto internacional.

Si bien, en México el uso de los medios alternativos de solución de controversias es controversialmente novedoso, sin embargo el ámbito internacional nos ofrece regulaciones mucho más alentadoras.

Países tales como Argentina, Canadá, Colombia y Estados Unidos de América, que son digamos los ejes rectores hablando de medios alternativos de solución de controversias.

¹⁷ GORJÓN GÓMEZ, FRANCISCO JAVIER. *ARBITRAJE COMERCIAL Y EJECUCIÓN DE LAUDOS*. Ed. Mc Graw Hill. México, 2001. p. 5

¹⁸ Idem.

¹⁹ SILVA SILVA, JORGE ALBERTO. *Op. Cit.*. p. 43.

²⁰ URIBARRI CARPINTEIRO, GONZALO. *DERECHO ARBITRAL MEXICANO*. Ed. Porrúa. México. 2006. p. 41.

Y sin lugar a dudas el panorama que ofrecen las Convenciones, Leyes Modelo y Reglamentos de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional.

1.3 La aplicación de los Medios Alternativos en Argentina.

Encontramos antecedentes de la aplicación de la mediación en Argentina, la participación de mediadores en los contratos públicos, políticos y gremiales, en casos de derecho común también se ha requerido la participación de mediadores para la solución de conflictos de orden familiar.

En 1991 se creó una comisión para la mediación con el objetivo primordial de elaborar un anteproyecto de ley, al finalizar sus labores la comisión sugirió la implantación de un programa nacional de mediación. Dicho plan tenía sus ámbitos de acción en los distintos sectores de la sociedad, la inserción a los planes de estudio de las carreras universitarias, el desarrollo de las competencias en mediación, la creación de un cuerpo de mediadores y de una escuela de mediadores, así como la elaboración de experiencias piloto en los tribunales civiles.²¹

En Agosto de 1992, el poder ejecutivo argentino dictó el decreto 1480/92 que establece el interés nacional de la instauración y aplicación de los métodos alternativos, en específico la mediación. Con ello, se ordenaba al Ministerio de Justicia, la elaboración de un Programa Nacional de mediación y la creación de un cuerpo de mediadores, así como la realización de experiencias piloto en materia civil.²²

²¹ DUPUIS, JUAN CARLOS. *MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN*. Ed. Abelardo-Perrot. Buenos Aires. 1997. p. 80.

²² HIGHTON, ELENA Y ALVARÉZ, GLADYS. *MEDIACIÓN PARA RESOLVER CONFLICTOS*. Ed. Ad-Hoc, Buenos Aires, 199. p.180.

De los puntos de importancia del decreto argentino se encuentran; que el poder político argentino declara de manera explícita su voluntad e implementar la mediación en todo su territorio. Se establece la necesidad de crear regulaciones jurídicas sobre la mediación encomendándose al Ministerio de Justicia, la formulación de proyectos legislativos y el dictado de normas de nivel reglamentario, para la puesta en marcha dicha institución de la mediación.

Los artículos 3, 5 y 7 se refieren al cuerpo de mediadores designándose al Ministerio de Justicia, la creación, composición y regulación de sus integrantes, quienes deberán de ajustarse a la reglamentación creada para tal fin. Es importante hacer señalar que este es sin duda, uno de los puntos fundamentales para el buen funcionamiento de la mediación en cualquier país, de forma errada se considera que negociar o mediar es una labor que cualquiera puede realizar, y sin lugar a dudas no es así, el mediador debe contar con cierto perfil y con una capacitación adecuada.

Mantener un control y una acreditación sobre quienes pueden ejercer la profesión de mediador es vital para lograr los objetivos deseados al implementar dicho método alternativo, si designamos a cualquiera para mediar el resultado de la misma puede ser negativo y las consecuencias sobre tan noble institución son obvias, pues se va considerando que lo que fracasa es la mediación y no el equivocado actuar del mediador.

Se establece también la necesidad de crear un Programa Nacional de mediación facultando al Ministerio de Justicia de aquel país para convenir con entidades federativas y ayuntamientos lo que sea necesario para tal fin.

El artículo 8 del decreto, estableció una comisión para la formulación de una Ley Nacional de Mediación, se pusieron en marcha las experiencias piloto y se trabajó en la creación del reglamento del cuerpo de mediadores.

El 27 de octubre de 1995 es publicada la Ley 24.573 de Mediación y Conciliación, que instituye la mediación previa a todo juicio de manera obligatoria, el 28 de diciembre del mismo año surge el reglamento de dicha normativa.

1.4 Los Medios Alternativos de Solución de Disputas en Canadá.

En Canadá se han adoptado también los medios alternativos, esta nación basada en la buena resolución de sus conflictos laborales, hasta lograr un acuerdo, sometiendo las diferencias a un comité de conciliación que nombran las autoridades federales

En las cuestiones de derecho familiar, en Canadá se utilizan mucho los servicios de mediación en la materia. En Québec se trabaja en ello desde 1970, en 1972 se crea el Servicio de Conciliación de Familia de Edmonton en Alberta, en 1981 en Montreal y en 1982 en Québec. A nivel federal desde 1985 se cuenta con la Ley Federal de Divorcio, existen diversos programas de apoyo a la familia separada donde se fomentan las competencias de comunicación para la resolución de conflictos.

En cuanto al derecho civil se refiere, en Saskatchewan cuentan con programas obligatorios para la implementación de la mediación en casos civiles, en Ontario también se examina la posibilidad de su inclusión en materia civil y familiar

Cuenta con una Ley modelo que han adoptado algunas provincias referente a la mediación, llamada Ley Uniforme de Mediación Comercial Internacional, la cual tiene como objetivo simplificar el comercio. Sin embargo esta ley puede ser modificada o adaptada a las necesidades reales de la sociedad de cada provincia. Esta normativa es estrictamente sobre mediación comercial, ya que las demás materias (civil, familiar, penal, laboral, medio ambiente) están reguladas por las legislaciones locales.

En materia agraria, existe la Ley de Mediación de Deudas Agrícola, la cual regula dicho método alternativo con el objetivo de resolver los problemas de los agricultores y sus acreedores sin necesidad de un litigio o de que se llegue a una enajenación de los bienes del agricultor.

Existe también una mediación comunitaria que es aplicada y apreciada por varias regulaciones de las diferentes provincias de Canadá.

1.5 Implementación de los Métodos de Solución de Controversias en Colombia.

En el caso de Colombia, la Ley 23 de “Normas sobre descongestión de despachos judiciales” de 1991 y la incorporación de los Métodos alternativos en la Constitución, la conciliación tuvo un gran crecimiento en dicha nación abriéndose más de 140 centros de conciliación y arbitraje en todo el país, 60 de ellos formando parte de las facultades de derecho de las diferentes universidades, alrededor de 50 pertenecientes a cámaras de comercio y cerca de 30 creados por organismos no gubernamentales.²³

La Constitución Política de Colombia da fundamento constitucional a la justicia alternativa en su artículo 116 inciso 4 al permitir que los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros, habilitados por las partes para dictar resoluciones en derecho o en equidad, en los términos que determine la Ley.

Dicho fundamento dio pie a la creación de la Ley 446 “De la descongestión en la justicia y de los despachos judiciales” con el objetivo de regular los métodos alternativos de solución de conflictos y modificar algunos artículos de la Ley 23.

²³ ÁLVAREZ, GLADYS STELLA. *LA MEDIACIÓN Y EL ACCESO A LA JUSTICIA*. Ed. Rubinazal-Culzoni. Santa Fe. 2003. P. 180.

En dicha ley se define a la conciliación como un medio alternativo de resolución de controversias por medio del cual dos o más personas gestionan por sí mismos la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador. De lo anterior podemos desprender que la Ley 466 no hace una clara diferenciación entre lo que es la mediación y la conciliación siguiendo la tendencia establecida por la Ley Modelo de la Uncitral, lo cual produce que la conciliación se encuentre regulada no así la mediación.²⁴

1.6 Los Medios Alternativos en España.

En España desde 1239 existe, el Tribunal de Aguas de Valencia que tradicionalmente sesionaba los jueves para resolver los conflictos surgidos por el uso del agua en dicha localidad.²⁵ Actualmente todavía funciona dicho juzgado integrado por lugareños respetados entre su comunidad.

La conciliación por su parte, tiene sus antecedentes, las Ordenanzas de Burgos y Sevilla del siglo XVI, quienes la consagraban de manera voluntaria, posteriormente las Ordenanzas de Bilbao en 1737 establecieron dicho método alternativo con carácter obligatorio en controversias comerciales. La conciliación aparece nuevamente en la Novísima Recopilación pasando por regulaciones posteriores hasta el Real decreto de 1827.²⁶

Posteriormente, la Constitución de 1812 establece la obligatoriedad de dicho método alterno, ordenando la imposibilidad de cualquier actuación judicial si antes no se hubiere intentado la conciliación, es hasta 1984 cuando regresa su carácter voluntario.²⁷

²⁴ VARGAS VIANCO JUAN ENRIQUE y GORJÓN GÓMEZ, FRANCISCO JAVIER. *ARBITRAJE Y MEDIACIÓN EN LAS AMÉRICAS*. Ed. Ceja. Chile, 2006. p. 127-141.

²⁵ AEILLO DE ALMEIDA, MARÍA ALBA. *Op. Cit.* p.p. 46 y 47.

²⁶ HIGHTON, ELENA Y ALVAREZ GLADYS STELLA. *Op. Cit.* p. 162.

²⁷ Idem.

La Ley 30/1981 es el antecedente respecto de la mediación en España, dicha ley modifico por completo la concepción del matrimonio para siempre, ya que esta ley de divorcio modifico el Código Civil en materia familiar, en ella se contempla que la duración del matrimonio la determina la voluntad de las partes.²⁸

La mediación fue aplicándose esporádicamente, poco a poco, se desarrollaron programas para la separación y el divorcio como el que desarrollo Bernal Samper en 1990.²⁹

En el año de 1998 el día 21 de enero es aprobada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa, la recomendación R (98), sobre mediación familiar. En la cual hace extensiva la invitación a todos los miembros, a fomentar y adoptar los métodos alternativos para resolución de conflictos familiares.

En dicho documento definen a la Mediación Familiar como aquella que trata los conflictos que pueden surgir entre los miembros de una familia, que estén unidos por lazos de sangre o matrimonio, y entre las personas que tienen o han tenido relaciones familiares, semejantes a las determinadas por la legislación nacional. Sin embargo, los Estados son libres de determinar cuáles son las cuestiones o los casos cubiertos por la mediación familiar.

1.7 Estados Unidos de Norte América y los Medios Alternativos de Solución de Controversias.

Pasando al tema de los medios alternativos en los Estados Unidos de América son una nación familiarizada con ellos desde sus orígenes. Los puritanos, cuáqueros y holandeses usaron la mediación, la conciliación y el arbitraje como forma de resolución de controversias para asegurar el mantenimiento de sus

²⁸ GARCÍA GARCÍA, LUCÍA. Op. Cit. p. 33.

²⁹ BERNAL SAMPER, TRINIDAD. *LA MEDIACIÓN. UNA SOLUCIÓN A LOS CONFLICTOS DE PAREJA*. 2da. ed., Ed. Colex. España. 1998. p. 65.

costumbres y tradiciones. En 1636, los puritanos de Dadham, ubicados al sureste de Boston, establecieron un sistema informal de mediación.³⁰

En Nueva Betherlan, los colonizadores holandeses formaron la Junta de Nueve Hombres, los cuales fungían como mediadores y árbitros en los problemas de la comunidad. Por su parte, otros grupos sociales como los mormones, chinos, escandinavos y judíos formaron sus propios medios de solución de controversias.³¹

Las iglesias han jugado un papel primordial en la implementación de los medios alternativos de solución de controversias en los Estados Unidos de Americana. Los católicos establecieron la Christian Conciliation Board, que realizaba cursos de capacitación para mediadores pertenecientes a la iglesia, mientras que los judíos desarrollaron el Jewich Conciliation Board para conflictos entre judíos.³²

Por su parte los comerciantes hicieron su parte para el fomento de la resolución alternativa de disputas en las diferentes industrias como las pieles, las sedas, los seguros marítimos, entre otras. Es así, como surge en 1768, el arbitraje comercial en Estados Unidos, instituido como una práctica de solución de controversias por la Cámara de Comercio de Nueva York.³³

En la década de los 60's y 70's se empezó a dar una significativa importancia a los métodos alternativos de solución de controversias. Debido a la congestión del sistema judicial, en Estados Unidos, toda vez que provocó dificultades y tardanzas en la impartición de justicia.

En cuanto al arbitraje comercial, en 1925 el Congreso aprobó la Ley Federal de Arbitraje que rige a dicho medio alterno de solución de controversias.

³⁰ AIELLO DE ALMEIDA, MARÍA ALBA. Op. Cit. p. 16.

³¹ Idem.

³² Ibidem.

³³ HIGTHON, ELENA Y ALVARÉZ, GLADYS STELLA. Op. Cit. p. 149.

La mayoría de los estados cuentan con leyes de arbitraje siguiendo el Acta Uniforme de Arbitraje, así como el Acta Federal de Arbitraje para la validación de los acuerdos resultado de dicho medio de justicia alternativa.

Los centros comunitarios de mediación comenzaron a trabajar en la década de los 60's por todo el país norteamericano.³⁴

En la década de los 70's iniciaron los debates para la implementación de los métodos alternativos de solución de conflictos como medios para satisfacer las demandas de justicia de la población.

En 1975 se abre en Florida, en el condado de Dade, el centro de acuerdos para la solución de disputas entre ciudadanos, que posteriormente se implementaron en otros condados.³⁵

En abril de 1976, se celebró en Minnesota, la "National Conference on the Causes of Popular Dissatisfactions with the Administration of Justice" hoy también conocida como "Conferencia Pound", pues en ella el fundador del sociologismo jurídico Roscoe Pound, proclamó en 1906 el movimiento de reforma procesal "Causas de insatisfacción popular de la administración de justicia".³⁶

En dicha conferencia auspiciada por la "American Bar Association", la Judicial Conference of the United States", presidida por el presidente de la Suprema Corte de Justicia Norteamericana en ese entonces; Warren Burger, y la "Conference of State Chief Justices", se reunieron las figuras más importantes en el ámbito judicial, académico y del litigio de los Estados Unidos.³⁷

³⁴ AEILLO DE ALMEIDA, MARÍA ALBA. Op. Cit. p. 60.

³⁵ Idem.

³⁶ DUPUIS, JUAN CARLOS. Op. Cit. p. 20.

³⁷ Idem.

En 1980 el Congreso de los Estados Unidos aprobó el Acta de Resolución de Disputas, desarrollando programas de MASC a nivel nacional que serían administrados por el Departamento de Justicia, sin embargo, el Congreso no siguió adelante con la autorización del dinero necesario para su aplicación.³⁸

En 1985 en el Distrito de Columbia comenzó a funcionar el primer programa de mediación familiar y en 1987 el sistema de arbitraje no vinculante.

Es así como en Estados Unidos de América se implementan los medios alternativos de solución de controversias.

1.8 Los Medios Alternativos de Solución de Controversias en México.

En México la implementación de los medios alternativos de solución de conflictos, no es una cuestión que haya sido planeada, ya que en los distintos Estados de la república Mexicana su desarrollo fue desigual.

La gran mayoría de las entidades federativas de la República Mexicana, a través de sus poderes judiciales, aplica los medios alternativos de solución de conflictos, de una forma gratuita para la sociedad.

Para cumplir con dicho fin se han creado centros de justicia alternativa o centros de mediación, variando de Estado a Estado su denominación. En cada legisla su propia Ley de Justicia Alternativa, siendo el procedimiento el mismo básicamente.

En México, este tipo de procedimientos ante una instancia judicial es relativamente nuevo. Uno de los pioneros en aplicar los medios alternativos de solución de controversias es el Estado de Quintana Roo, en el año de 1977. De

³⁸ ALVARÉZ, GLADYS, Op. Cit. p. 166.

ahí poco a poco, la gran mayoría de los estados también comenzaron su aplicación.

No es sino hasta el 18 de junio del año 2008 cuando se publicó una reforma al artículo 17 Constitucional, la cual señaló que “las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias” Antes de dicha reforma pocos estados eran los que aplicaban dichos procedimientos en sede judicial. Entre esos estados se encuentra el Estado de Guanajuato, por citar algún ejemplo.

Como había mencionado, la denominación con que se conoce a los Métodos alternos de solución de conflictos, varía según la entidad federativa que se trate. Encontramos en México regulaciones “de métodos alternos”, “de medios alternativos”, “de mecanismos alternativos”, “para la solución de conflictos” o “de controversias”, pero el término predominante hasta ahora en las leyes estatales es “de justicia alternativa”, dichos nombres son formas distintas de referirnos a los mismos, es decir, la negociación, la mediación-conciliación, el arbitraje y sus variantes.

La disparidad en las legislaciones locales sobre los medios alternativos de solución de controversias no sólo se refiere a la nomenclatura sino al número de métodos alternos que se regulan, pues aunque una ley pueda llamarse “de justicia alternativa” podría resultar que en realidad hablemos de una ley de mediación y conciliación, es decir, no contempla otras modalidades de justicia alternativa en su contenido.

1.9 La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional y los Medios Alternativos de Solución de Controversias.

El siglo pasado, la Organización de la Naciones Unidas, a través Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional emprendió trabajos para la unificación de los distintos criterios jurídicos regulados por el ámbito

nacional de sus países miembros. La ONU ha venido desarrollando normativas de diferente naturaleza con el objetivo de regular diferentes aspectos del derecho internacional privado de manera uniformada.

Para lograr tal fin, se han realizado leyes modelo, convenciones internacionales, cláusulas tipo y condiciones generales para la celebración de los actos jurídicos. Para ello el 17 de diciembre La Asamblea General de las Naciones Unidas creó la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), el cual se ha convertido en el órgano jurídico central del sistema de Naciones Unidas en la materia.

El comercio internacional se ha visto dificultado e impedido por las disparidades existentes entre leyes internas, por ello la Organización de las Naciones Unidas comenzó a desempeñar un rol más activo en la reducción o eliminación de dichos obstáculos.

La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional debe considerar en sus trabajos los intereses de todas las naciones miembros, quienes desempeñan un papel activo en la preparación y aprobación de los textos de la comisión.

Desde la creación Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, ha elaborado distintas convenciones, leyes modelos y otros instrumentos relativos al derecho aplicable a las operaciones comerciales y a otros aspectos del derecho mercantil que repercuten en el comercio internacional. La comisión se reúne una vez cada año, regularmente en verano, y teniendo como sede las ciudades de Nueva York o Viena.

Las leyes modelo o guías legislativas tienen como finalidad armonizar el derecho interno, mientras que las convenciones internacionales buscan unificar el derecho a nivel internacional.

Esto es, que la armonización es un proceso por el que pueden modificarse las leyes nacionales para aumentar la previsibilidad de las operaciones comerciales internacionales, mientras que la unificación puede entenderse como la aprobación por los diferentes estados de normas jurídicas comunes aplicables a determinados aspectos de las operaciones comerciales mundiales.

A la fecha México es miembro de La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional desde el año de 2013.

CAPÍTULO II: Medios Alternos de Solución de Conflictos.

2.1 Mediación.

2.1.1 Definición.

De los medios alternativos de solución de controversias existente, la mediación es uno a los cuales se les ha puesto mayor énfasis, tanto en la doctrina, así como en la ley misma.

En principio para comprender que es la mediación, es necesario, definirla, la Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León define de la siguiente forma:

“Como un Método Alterno no adversarial, a través del cual en un conflicto interviene un Prestador de Servicios de Métodos Alternos o varias personas con cualidades de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad, denominadas Prestadores de Servicios de Métodos Alternos, quienes sin tener facultades de decisión en las bases del acuerdo que se pudiera lograr, ni de emitir juicio o sentencia, facilitan la comunicación entre los participantes en conflicto, con el propósito de que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a una solución que le ponga fin total o parcialmente.”³⁹

La Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Guanajuato, no se queda atrás en este aspecto y define a la mediación en su artículo séptimo el cual establece lo siguiente:

“La mediación consiste en el trámite iniciado a petición de uno de los interesados y aceptado voluntariamente por el otro, a través del cual uno o más

³⁹LEY DE MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN. NUEVO LEÓN. Artículo 2do., Fracción IX.

mediadores intervienen para facilitar la comunicación directa, respetuosa y confidencial entre las personas en controversia, con el propósito de que éstas lleguen por sí a un acuerdo voluntario que le ponga fin. El encargado de llevar a cabo la mediación, también asistirá a los interesados en la elaboración del convenio que refleje íntegramente los acuerdos asumidos por los interesados y les explicará los derechos y obligaciones que de él se deriven, así como su naturaleza una vez elevado a categoría de cosa juzgada.”⁴⁰

En la doctrina encontramos definiciones más consistentes de lo que puede entenderse por mediación, algunos son los siguientes:

Carlos A. Garber la definen como:

“Un método de solución de conflictos en el que las partes son guiadas por un tercero para llegar a una solución.”⁴¹

Por su parte Elena Sparvieri dice que

“La mediación es un proceso no adversarial de resolución de conflictos, alternativo a la acostumbrada vía de solución de conflictos, el litigio judicial”.⁴²

En el ámbito internacional encontramos definida la mediación en la Carta Europea de Mediación, que elabora el Centro Nacional de Mediación, la cual reza de así:

“Mediación es, la voluntad de abrir caminos, de establecer lazos de una manera creativa, allá donde no existe, un espacio de comunicación en el que un tercero, imparcial, independiente y sin poder alguno, suscite constantemente en quienes,

⁴⁰ *LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA PARA EL ESTADO DE GUANAJUATO*. GUANAJUATO Artículo 7º. Segundo Párrafo.

⁴¹ GORJÓN GÓMEZ FRANCISCO J. Y STEELE GARZA JOSÉ G., *MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS*. Ed. Oxford, México, 2008, p. 19.

⁴² GORJÓN GÓMEZ FRANCISCO J. *Op. Cit.* 126.

encerrados cada uno en su monólogo se encuentran atrapados en el conflicto, el deseo de elaborar conjuntamente una salida, restableciendo un “yo” y un “tú” que permita un verdadero diálogo.

Es una estrategia en la que ambos antagonistas aceptan perder para llegar a ser, ambos, ganadores.”⁴³

Como se puede observar en las definiciones anteriores existen aspectos en común con respecto a la mediación, tanto en las diversas leyes como en la doctrina.

2.1.2 Características.

De las anteriores definiciones se pueden destacar características propias de este medio alternativo de solución de controversias. Por ejemplo las siguientes:

1.- La mediación es un método alterno: Es decir, un procedimiento en el cual no existe la necesidad de la intervención de los órganos jurisdiccionales, salvo los casos en que se requiera la ejecución forzosa del laudo o el convenio resultado de las negociaciones;

2.- La mediación es un método de resolución de conflictos no adversarial: En él no existe una “litis”, la mediación es un procedimiento en el que las partes colaboran para tratar de encontrar un punto medio de armonía. Las partes no se confrontan con el objetivo de lograr un vencedor y un vencido, sino que dicho método alterno buscará establecer las condiciones necesarias para lograr un acuerdo mediante la participación de todos los involucrados;

⁴³ *Ibidem*, p. 28

3.- Intervienen uno o más mediadores: El mediador es el tercero neutral que se encarga de llevar en buena dirección la mediación, tratando de acercar a las partes, para que se escuchen y puedan empatizar la situación, los sentimientos y las necesidades que vive el otro.

4.- Los mediadores cuentan con capacidades de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad: En la doctrina, poco encontramos sobre las cualidades o características con que deben contar los mediadores, en parte, quizás porque se les atribuyen las características propias del procedimiento de mediación.

Distintos doctrinarios clasifican la mediación de acuerdo al tipo de conflicto que se requiera resolver, algunas clasificaciones que me parecieron apropiadas son las siguientes:

La que establece Jorge Hugo Lascada,⁴⁴ la cual es la siguiente:

- Las partes son guiadas por un tercero. Las partes solucionan solas el conflicto.
- Las partes tienen una intervención conjunta con el tercero.
- El tercero debe ser un experto en la materia.
- Satisface intereses particulares y no públicos (las partes son privadas).
- No existe un proceso predeterminado.
- El proceso termina en el momento en que lo dispongan las partes.
- No es vinculante.

⁴⁴ Idem.

- No hay ganador ni perdedor.
- Las partes designan el lugar del proceso y el idioma.
- Es un método rápido y económico.
- El cumplimiento de los resultados de la negociación es voluntario

Juan Carlos Dupuis para este estudio de los medios alternativos de solución de controversias son dos las características básicas con las que cuenta un mediador:

- La imparcialidad: Esto es que el mediador no deberá externar opiniones tendenciosas o inclinarse por alguna de las partes o negociadores;
- 2) La neutralidad: Se refiere al comportamiento y a la relación entre el mediador y las partes.

Las principales características de la Mediación son las que a continuación se precisan:

- a) Voluntariedad: Son las partes las que deciden que se va a realizar en el proceso siendo ésta la característica primordial de todos los métodos alternos;
- b) Flexibilidad: Es por el acuerdo de las partes como se puede modificar la forma como se llevará el procedimiento, el número de audiencias que tendrá, su duración, etc.;
- c) Confidencialidad: Todo lo dicho y hecho durante la mediación no podrá ser divulgado por cualquier participante de la misma;

d) Rapidez y Economía: En comparación con el proceso judicial, el procedimiento de Mediación resulta mucho más barato y rápido.⁴⁵

Francisco Javier Gorjón Gómez, la confidencialidad es la principal característica de la mediación, y se refiere a que ninguna revelación efectuada durante el procedimiento podrá ser divulgada o utilizarse en algún otro proceso, ni generar consecuencias económico-sociales.⁴⁶

Según Juan Carlos Dupuis, la confidencialidad en el mediador determina que cuando éste actuó en un procedimiento determinado, no podrá conocer del asunto en ocasión subsiguiente en otra instancia, ya sea como juez o como abogado, porque podría violar la confidencialidad.

Por último, la capacidad es la aptitud para adquirir un derecho, para ejercerlo o disfrutarlo. Este es el atributo más importante de las personas. El mediador debe tener la aptitud para poder ser sujeto de relaciones jurídicas.⁴⁷ Para que cualquier acto jurídico pueda ser perfeccionado y tenga validez es necesario que el autor o las partes sean capaces.⁴⁸

e) El mediador no tiene facultad de decisión, ni de emitir juicio o sentencia: Debemos recordar que la mediación es un procedimiento autocompositivo, es decir, las partes terminan dicho procedimiento, por su propia voluntad y decisión, de ahí que las facultades del mediador sólo tengan que ver con facilitar la comunicación y no con emitir juicios que romperían con el espíritu del proceso.

f) El mediador sólo facilita la comunicación entre las partes, para que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a un acuerdo. La mediación

⁴⁵ GORJÓN GÓMEZ, FRANCISCO JAVIER. SÁENZ LÓPEZ, KARLA. *Op. Cit.* p. 96

⁴⁶ Ídem.

⁴⁷ ROJINA VILLEGAS, RAFAEL. *COMPEDIO DE DERECHO CIVIL. INTRODUCCIÓN, PERSONAS Y FAMILIA*. 27. ed. Ed. Porrúa. México. 1997. p. 158.

⁴⁸ BEJARANO SÁNCHEZ, MANUEL. *OBLIGACIONES CIVILES*. Ed. Harla. México. 1980. p. 30.

representa una verdadera evolución del ser humano a partir de la idea de que es capaz de conducir su vida y sus relaciones, de tomar decisiones y responsabilizarse de sus consecuencias. El mediador trata de que las partes tomen conciencia de su actuar, de sus acciones pasadas y presentes pero sobre todo, que las futuras pueden arreglar los errores cometidos, en un alto margen podemos ser arquitectos de nuestro destino.

El objetivo primordial que tiene la mediación no sólo es resolver el conflicto interpersonal existente y colaborar en la toma de decisiones que lleven a su solución, sino también tener un vínculo que los une procurando relaciones sanas o funcionales contribuyendo directamente a la creación de la sociedad pacífica.

En si la Mediación es un mecanismo de resolución de controversias que puede aplicarse en muchos tipos de conflictos. Es así, como han entregado buenos resultados en diferentes partes del mundo la mediación familiar, penal, escolar, comunitaria, intercultural, judicial, extrajudicial, en las organizaciones o en las empresas, en servicios de salud, en materia de consumo, en materia laboral, efectuada por particulares, en materia electoral, inmobiliaria, entre otras.⁴⁹

La mediación es un proceso que activa la participación de las personas para solución de sus propios conflictos; invita a la búsqueda de soluciones.⁵⁰

Esas son a grandes rasgos las características de la mediación, sin menos cabo que algunos otros autores pudieran establecer algunas otras.

2.1.3 Sujetos de la Mediación.

Los principales protagonistas que intervienen en este medio de solución de controversias son primordialmente las partes en conflicto, directa o

⁴⁹ *Ibidem.*

⁵⁰ FISAS, VINCES. *CULTURA DE PAZ Y GESTIÓN DE CONFLICTOS*. Ed. Icaria. Barcelona. 2001. p. 209.

indirectamente, que son los que resuelven la controversia. Sin dejar a un lado a el tercero o mediador que es el que se encarga de guiar a las partes para que se establezca la paz y se fortalezcan los lazos que unían a las partes antes de suscitarse el problema entre ellos.

Los mediadores son personas físicas, personas jurídicas o incluso instituciones públicas; según la Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Guanajuato.⁵¹ Explícitamente en la Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León no se establece quienes son los sujetos de mediación, sin embargo se puede deducir de la lectura de dicho ordenamiento.

Por el contrario en la Ley de Medios Alternativos para la Solución de Conflictos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave si contempla quienes son las personas que pueden acudir al procedimiento de mediación, en su artículo 15⁵², sin contemplar las instituciones públicas como si lo hace ordenamiento en la materia del Estado de Guanajuato.

Como se puede observar, de las tres leyes antes mencionadas se puede desprender que las partes en conflicto son los principales actores en la mediación y en dicho procedimiento no puede faltar el mediador.

2.1.4 El Mediador.

Una primera definición que encontramos en la doctrina de los medios alternativos de solución de controversias del mediador es la siguiente:

El mediador es el tercero neutral que facilita la comunicación en el procedimiento de mediación. Estructura el diálogo entre las partes para que

⁵¹ LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA PARA EL ESTADO DE GUANAJUATO. GUANAJUATO Artículo 21.

⁵² LEY DE MEDIOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA EL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE VERACRUZ. VERACRUZ DE IGANCIO DE LA LLAVE. Artículo 15.

lleguen a su propio acuerdo. Es quien conduce el procedimiento, reconoce y comprende las emociones de las personas.⁵³

En mediación el resultado depende en gran medida del mediador, es en ese sentido su importante labor en el procedimiento. El mediador tiene que contar con ciertas cualidades, según lo establece la legislación de Nuevo León. Dichas cualidades son las siguientes:

- a) Independencia,
- b) Neutralidad,
- c) Imparcialidad,
- d) Confidencialidad y
- e) Capacidad.⁵⁴

Además de las cualidades que contempladas en el párrafo anterior, el mediador tiene que tener un perfil ampliamente definido como lo contempla la doctrina ya que diversos doctrinarios en la materia emiten su opinión al respecto.

Por ejemplo Pacheco Pulido⁵⁵, dice que el mediador debe ser:

- 1) Flexible: tener disposición al cambio;
- 2) Tolerante ante el cambio y la adversidad;

⁵³ PACHECO PULIDO, GUILLERMO, *MEDIACIÓN. CULTURA DE LA PAZ. MEDIO ALTERNATIVO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA*. Ed, Porrúa, México, 2004, p. 18.

⁵⁴ *LEY DE MÉTODOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN*. NUEVO LEÓN. Artículo 2do., Fracción IX.

⁵⁵ PACHECO PULIDO, GUILLERMO. *Op. Cit.* p. 18-19.

- 3) Responsable y comprometido con su función;
- 4) Empático: debe de saber identificar con claridad los intereses de las partes;
- 5) Creativo: debe favorecer la visión de futuro;
- 6) Asertivo: para moderar la forma de expresarse;
- 7) Neutral e imparcial.

Por parte de Bennet G. Picker⁵⁶, tenemos que las cualidades de un buen mediador y muy eficaz son:

- Absoluta imparcialidad;
- Confidencialidad y habilidad para motivar a las personas a revelar información confidencial;
- Experiencia en mediación;
- Capacidad de escuchar;
- Capacidad de entender las leyes y los hechos;
- Buen trato con la gente;
- Cualidades de liderazgo;
- Competencia para resolver problemas;

⁵⁶ PICKER, BENNET. *GUÍA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN. MANUAL PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS*. Ed., Paidós, Buenos Aires, 2001, p. 46.

- Flexibilidad;
- Habilidad para negociar;
- Paciencia;
- Capacidad de manejo;
- Sentido del humor.

Las cualidades apuntadas son en resumen, con las que debe contar un mediador a la hora de intervenir en el procedimiento de mediación, para llegar a la solución pacífica del conflicto sin necesidad de llegar al proceso jurisdiccional.

Aunado a lo anterior, el mediador cuenta con funciones propias que debe desempeñar dentro del procedimiento, y que según Lucía García García⁵⁷ son las siguientes:

a).- Servir como catalizador, educador y comunicador que auxilie a las partes a identificar y clarificar los puntos objeto de la controversia, apoyándolas a que canalicen sus sentimientos en forma positiva y generen opciones que resuelvan el conflicto;

b).- Atemperar la situación de enfrentamiento y favorecer la interrelación entre las personas;

c).- Constituirse como un agente de la realidad para ayudar a las partes a diferenciar lo que es posible y practicable de sus propuestas distinguiendo el deseo de la realidad;

⁵⁷ GARCÍA GARCÍA, LUCÍA, *MEDIACIÓN FAMILIAR. PREVENCIÓN Y ALTERNATIVAS AL LITIGIO EN LOS CONFLICTOS FAMILIARES*. Ed., Dykinson, 2003, p. 47.

- d).- Motivar a las partes para que negocien de buena fe y establecer las normas que han de regir el desarrollo del procedimiento;
- e).- Interpretar y aclarar el significado o la intención de los mensajes;
- f).- Trabajar para reconciliar los intereses de competidores de las partes;
- g).- Crear una atmósfera de empatía entre los mediados;
- h).- Actuar como moderador propiciando actitudes colaborativas, utilizando la dinámica del proceso, estableciendo las normas básicas para confrontar ideas, para ir al fondo de las cuestiones que van aflorando a través del proceso, etc.

2.1.5 Abogado Mediador.

Hasta la fecha en México, la figura del abogado mediador, no ha sido explotada como se debiera, es de vital importancia que el abogado se especialice en el tema, toda vez que al hacerlo adquiere muchas ventajas al momento de ser parte en la solución de determinado conflicto, en seguida se darán a conocer dichas ventajas.⁵⁸

- 1.- La habilidad de identificar los intereses y temores propios, dicho conocimiento es la llave para lograr el autocontrol y la superación personal;
- 2.- La inteligencia emocional adquirida permite percibir las necesidades tanto de su cliente como los de la contra parte y así realizar un trabajo más completo y eficiente;

⁵⁸ HIGHTON, ELENA Y ALVARÉZ, GLADYS STELLA. Op. Cit. p. 397-425.

3.- La prestación de servicios de mediación junto a los legales ayuda a los abogados, a los colegios de la profesión y a las Facultades de Derecho a dar cabal respuesta a las necesidades de justicia;

4.- El jurista mediador tiene una preparación en las relaciones de los seres humanos, por ello, planeará más allá de los argumentos jurídicos y estará atento a las consecuencias que el litigio pudiera tener;

5.- La preparación en los modelos de mediación puede hacerlo pensar en soluciones creativas e integrales para los problemas, transformando y curando las heridas que en las partes existieren;

6.- Su formación en derecho y su experiencia en el conflicto le permiten al abogado conducirse de una mejor manera en la mediación.

7.- El abogado mediante la aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos, además de su trabajo en el litigio judicial se convierte en un verdadero sanador de heridas sociales, promoviendo el desarrollo social, facilitando soluciones y dando respuesta de diversas maneras a la necesidad de justicia de la comunidad.

Como se ve el jurista de hoy debe cumplir con un perfil más amplio debido a las necesidades contemporáneas pero aún más importante es que debe coadyuvar realmente a la solución de los problemas jurídicos y sociales no sólo de sus clientes sino también de la humanidad entera.

2.1.6 Modelos de Mediación.

En la doctrina de la mediación existen autores que tratan de impulsar dicho método alterno, poniendo atención en aspectos particulares o utilizando herramientas específicas.

Entre los modelos más comunes en cuanto a su aplicación por los prestadores de servicios alternativos son los que a continuación se enuncian:

- a).- El tradicional-lineal de Harvard;
- b).- El circular-narrativo; y
- c).- El transformativo.

Los anteriores modelos son los predominantes en cuanto a su aplicación por los prestadores de servicios alternativos alrededor del mundo.

El primero de ellos con toda una metodología basada casi con el objetivo de llevar a la partes a un acuerdo; el segundo, busca el reconocimiento del conflicto a través del intercambio de información, con la menor distorsión posible y el último, trata de transformar a las partes y su relación.

Como lo refiero los anteriores son los más comunes en cuanto a su aplicación; sin embargo, existen más escuelas que tratan de ganarse un lugar dentro del trabajo diario de lograr el acuerdo, la armonía y la paz en las sociedades que practican la cultura de mediación.

Para mayor abundamiento en el tradicional-lineal de Harvard, en este modelo el cual considera a la mediación como una negociación colaborativa asistida por un tercero cuyo enfoque básico es esencialmente la resolución del conflicto. Se entiende al conflicto como un obstáculo para la satisfacción de intereses o necesidades, mediante la mediación las partes deben trabajar colaborativamente para resolver el problema.

Trata de satisfacer los intereses de las partes con un propósito más enfocado a tratar de lograr ganancias para los involucrados y menos en la comunicación que tratan los otros modelos.

En cuanto al modelo transformativo, los creadores de dicho modelo son Robert Bush y Joseph Folger quienes le dan un enfoque terapéutico a la mediación, enmarcados en lo que ellos llaman “historias de transformación”, haciendo énfasis en la comunicación y las relaciones interpersonales de las partes.⁵⁹

Bajo esta tesis la finalidad de la mediación no es el acuerdo, sino el desarrollo del potencial de cambio de las personas, quienes van descubriendo en el proceso sus propias habilidades.

El modelo Circular Narrativo, expuesto por Sara Cobb⁶⁰ debe su nombre a que utiliza la comunicación circular, ésta es cuando se le entiende como un todo, incluyendo los elementos verbales, elementos para-verbales (corporales, gestuales, etc.) la interacción, de tal manera que cualquier elemento comunica, teniendo como objetivo cambiar las narraciones de las partes en el proceso, para poder lograr el acuerdo.

Desde esta perspectiva, la mediación aporta herramientas para abordar de forma novedosa y distinta la controversia conceptualizándola de manera diferente. Para ello, la interacción y la comunicación ocupan una posición determinante, pues son los medios para poder transformar la dinámica de confrontación.

⁵⁹ BUSH, ROBERT Y FOLGER, JOSEPH. *LA PROMESA DE LA MEDIACIÓN: CÓMO AFRONTAR EL CONFLICTO MEDIANTE LA REVALORIZACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO*. Ed. Granica, Argentina, 2006. p. 99.

⁶⁰ DIEZ, FRANCISCO. *HERRAMIENTAS PARA TRABAJAR LA MEDIACIÓN*. Ed. Paidós, Argentina, 1999. p. 27-28.

2.1.7 La Cultura de la Mediación.

La Cultura de Mediación y de resolución pacífica de conflictos es:

“Un conjunto de actitudes, valores y de normas que determinan una manera de pensar, de hacer y de actuar en las relaciones que se establecen en la base de las instituciones sociales que priorizan el diálogo, la concordia, la inteligencia emocional, la cooperación y la empatía entre las partes con el objetivo de encontrar salidas armónicas para todas las partes involucradas en un conflicto.”⁶¹

La cultura en las comunidades actuales su propósito es el desarrollo y mantenimiento de una sociedad más justa y de una cultura de la paz entre los sujetos que viven en dicha sociedad.

La Cultura de Mediación su fomento, significa sentar los cimientos para que el ser humano vaya aprendiendo y apreciando formas de vidas pacíficas, pero al mismo tiempo, críticas no pasivas, armónicas pero no conformistas, comprometidas con la defensa de los derechos humanos, pero abierta al cambio, sensibles más no débiles, no dependientes, ni indiferentes.⁶²

La cultura de la mediación cuenta con ciertos principios básicos, los cuales se enuncian a continuación:

a).- Humildad de admitir que muchas veces se necesita ayuda externa para poder solucionar las propias dificultades;

⁶¹ VIÑAS CIRERA, JESÚS. *CONFLICTOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS. CULTURA ORGANIZATIVA Y MEDIACIÓN PARA LA CONVIVENCIA*. Ed. Graós. Barcelona. 2008. p. 14.

⁶² BOQUÉ TORREMORELL, MARÍA CARMEN. *Op. Cit.* p. 48.

- b).- Responsabilidad de los propios actos y de sus consecuencias;
- c).- Búsqueda de los propios deseos, necesidades y valores. El respeto por uno mismo;
- d).- Respeto por lo demás. La comprensión de los deseos, necesidades y valores del otro;
- e).- Privacidad en los momentos difíciles;
- f).- Reconocimiento de los momentos de crisis y de los conflictos como algo inherente a la persona;
- g).- Comprensión del sentimiento que producen los conflictos;
- h).- Creencia en las propias posibilidades y en las del otro;
- i).- Potenciación de la creatividad sobre una basa de realidad;
- j).- Capacidad para aprender de los momentos críticos. El saber que avanzar no siempre puede ser a través de camino llano.

La Cultura de la Mediación busca crear una nueva visión a una realidad más compleja; trata de hacernos entender que la vida real no es en blanco y negro, que las circunstancias son diferentes para cada persona, que podemos abrir nuestra mente a nuevas realidades sin dejar de ser uno mismo, ampliando nuestras metas no sólo individuales sino buscando el bien colectivo.

2.2 Conciliación.

2.2.1 Concepto.

Alguna parte de la doctrina y la legislación definen la conciliación como un “acuerdo” o “convenio” celebrado por las partes con el fin de lograr un acuerdo o evitar un litigio.⁶³ Sin embargo la conciliación es mucho más que un acuerdo o un convenio.

El concepto de conciliación merece un tratamiento especial, en cuanto a su definición y características, por ser extremadamente similar al de la mediación. Ambas figuras están separadas por una línea muy delgada.⁶⁴

Por ejemplo la Ley de Métodos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León establece una definición para el concepto de la conciliación, la cual reza de la siguiente manera:

“La conciliación como el método alternativo mediante el cual uno o más prestadores de Servicios de Métodos Alternos, quienes pudieran contar con autoridad formal, intervienen facilitando la comunicación entre los participantes en el conflicto y proponiendo recomendaciones o sugerencias que las ayuden a lograr una solución que ponga fin al mismo, total o parcialmente.”⁶⁵

De la anterior definición, se desprende la diferencia que existe entre mediación y conciliación, la cual es, que en la mediación si bien si interviene un tercero, dicho tercero no tiene facultades para hacer las recomendaciones o sugerencias que si puede hacer el conciliador.

⁶³ DE PINA VARA, RAFAEL. *DICCIONARIO DE DERECHO*. 34. ed., Ed. Porrúa México. 2005 p. 178.

⁶⁴ AZAR MANSUR, CECILIA. *MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN EN MÉXICO: DOS VÍAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS A CONSIDERAR*. Ed., Porrúa, México, 2003, p.13.

⁶⁵ *LEY DE MÉTODOS ALTERNOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN*. NUEVO LEÓN. Artículo 2do., Fracción X.

Esa línea delgada de la que habla Cecilia Azar Mansur, no es tomada en cuenta en la Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas de Derecho Mercantil, tanto, que dicha ley define a la conciliación como:

“El género en los medios alternativos de solución de conflictos asimilándola con la mediación y otros medios.”

La Ley Modelo de Conciliación de la CNUMDI, define a la conciliación de la siguiente forma:

“Se entenderá por “conciliación” todo procedimiento, designado por términos como los de conciliación, mediación o algún otro de sentido equivalente, en el que las partes soliciten a un tercero o terceros (“el conciliado”), que les preste asistencia en su intento por llegar a un arreglo amistoso de una controversia que se derive de un relación contractual u otro tipo de relación jurídica o esté vinculada a ellas. El conciliador no estará facultado para imponer a las partes una solución de la controversia.”⁶⁶

Como vemos existe una severa confusión en cuanto a la conciliación y la mediación, sin embargo como quedo apuntado con líneas arriba, no debemos confundir estas dos figuras que deben tener un tratamiento distinto.

Ya que en la conciliación el tercero neutral tiene una participación digamos más activa experta en la materia del litigio, teniendo muchas más posibilidades de lograr un solución más rápida y eficiente al hacer las propuestas a las partes en conflicto.

De lo anterior se concluye que la conciliación es un procedimiento, a través, del cual las partes acuden ante un tercero neutral experto llamado conciliador, para

⁶⁶ LEY MODELO DE CONCILIACIÓN DE LA CNUMDI. Artículo 1.3.

que les asista en la búsqueda de una solución consensual a su controversia, a través del diálogo y la formulación de propuestas conciliatorias no obligatorias.⁶⁷

En si la conciliación hace uso de conceptos y herramientas para-jurídicas, es decir, su naturaleza es interdisciplinaria. Es una institución compleja que exige del tercero la creación de confianza y acercamiento para que las partes logren el acuerdo.⁶⁸

2.2.2 Características.

De entre las características de este medio alternativo de solución de controversias, se desprende la diferencia muy distante que existe con la mediación y otros medios similares y teniendo un acercado parecido al arbitraje. En seguida se dan a conocer dichas características, que al efecto establece la doctrina al respecto.

Así por ejemplo para Carlos A. Garber son las siguientes.⁶⁹

- 1.- El tercero propone la solución y persuade a las partes.
- 2.- Se le considera una etapa previa al arbitraje.
- 3.- El tercero debe ser un experto en la materia.
- 4.- Se pretende la satisfacción de intereses particulares y no fines públicos.
- 5.- Se puede agregar a reglamentos previamente establecidos por instituciones arbitrales como la Cámara de Comercio Internacional (CCI), la Asociación

⁶⁷ LEY DE MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE COAHUILA DE ZARAGOZA.COAHUILA DE ZARAGOZA. Artículo 43.

⁶⁸ VARGAS JUNCO, JOSÉ ROBERTO. LA CONCILIACIÓN. ASPECTOS SUSTANCIALES Y PROCESALES EN EL SISTEMA ACUSATORIO. 5a, ed., Ed. Temis, Colombia, 2007, p. 56-57.

⁶⁹ GARBER, CARLOS A. LA MEDIACIÓN FUNCIONA. Ed., Abelardo Perrot, Buenos Aires, 1996, p.p. 10.

Americana de Arbitraje (AAA) o la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

6.- El proceso termina en el momento en que lo dispongan las partes.

7.- No es vinculante.

8.- El conciliador formula un informe.

9.- Se designa el lugar del proceso y del idioma.

10.- Es un método rápido y económico.

11.- El cumplimiento del procedimiento debe ser voluntario.

Otros autores⁷⁰ tratan de las principales características de este medio alternativo están las siguientes:

1.- Confidencialidad y voluntariedad;

2.- El hecho que el tercero propone la solución;

3.- Es considerado una etapa previa al arbitraje (ya que en algunas instituciones se proporciona primero el servicio de conciliación y si no se llega a un acuerdo, se puede realizar un arbitraje);

4.- El tercero neutral es un experto en la materia;

5.- Se puede apegar a reglamentos previamente establecidos como la CCI, AAA, PROFECO, CONDUSEF, etc.

⁷⁰ GORJON GÓMEZ, FRANCISCO y STEEL GARZA, JOSÉ. *Op. Cit.* p. 19.

6.- Rapidez y economía.

2.2.3 Sujetos de la Conciliación.

2.2.3.1 el Conciliador.

Es un tercero neutral distinto a las partes en controversia, que conoce sobre la materia del conflicto, con la facultad para proponer fórmulas de acuerdo, punto esencial en la diferencia doctrinal entre la mediación y la conciliación.⁷¹

El Conciliador cuenta con autoridad formal, facilita la comunicación entre los participantes en el conflicto y obsequia recomendaciones o sugerencias que las ayuden a lograr una solución que ponga fin al mismo, total o parcialmente.⁷²

En si el tercero que interviene en la conciliación, a diferencia del mediador tiene características muy particulares, en principio tiene que ser imparcial, tiene como fin persuadir, orientar, proponer e informar a las partes.

Como conclusión una definición de conciliador la encontramos en la Ley de Medios Alternos de Solución de Controversias para el Estado de Coahuila, la cual establece que el conciliador es la persona autorizada para intervenir con ese carácter, propiciando la comunicación entre las partes y proponiendo fórmulas conciliatorias no forzosas, para la solución de la controversia.⁷³

Según Junco Vargas⁷⁴ las principales características o capacidades del conciliador son:

⁷¹ VARGAS JUNCO, JOSÉ ROBERTO. *Op. Cit.* p. 55.

⁷² LEY DE MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN. NUEVO LEÓN. Artículo 2do., Fracción X.

⁷³ LEY DE MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE COAHUILA DE ZARAGOZA. COAHUILA DE ZARAGOZA. Artículo 44.

⁷⁴ Idem.

a).- Escuchar con empatía: La conciliación es un instrumento de paz, por ello, se debe buscar la armonía entre las partes, nivelar las energías y lograr el trabajo en equipo de los involucrados;

b).- Tener capacidad investigativa: El conciliador debe buscar, estudiar y analizar la controversia, tiene que investigar las causas, los motivos y las fuentes del conflicto, para poder entender sus posiciones y descubrir sus verdaderos intereses;

c).- Tener paciencia: Este es uno de las mayores cualidades del conciliador, pues no debe actuar con apremio o con imprudencia, debe respetar y entender a las partes, dando tiempo para llegar a sus propias decisiones en condiciones adecuadas para fomentar el compromiso;

d).- Generar confianza: El conciliador debe inspirar confianza, siendo atento con las partes, haciéndoles saber que se les escucha, dándoles la orientación y capacitación necesarias para lograr un acuerdo justo y equitativo;

e).- Imparcialidad: Es el trato objetivo, argumentado y con razones que se le da a los involucrados en una controversia. La comunicación usada y el lenguaje adecuado son formas de establecerla;

f).- Ser transparente: La pulcritud, honradez y responsabilidad usuales del conciliador en su desempeño familiar, laboral, social o académico, también son una señal para que las partes sepan de la transparencia que se requiere por parte de un prestador de servicios de medios alternativos, creando una autoridad moral fundamental y decisiva para que las partes actúen y coadyuven conjuntamente con él;

g).- Distender al ambiente: El conciliador debe suavizar las posiciones, atemperar las emociones, equilibrar las partes y proteger al débil del dominante,

para que el acuerdo no sea resultado del poder, arrogancia o prepotencia de alguna de las partes;

h).- Utilizar la creatividad: Es indispensable que el conciliador pueda generar múltiples ideas y propuestas de solución, proporcionando alternativas de distintas índoles y mostrando caminos para una solución parcial o total;

i).- Manejar adecuadamente el tema: El Conciliador es un experto en la materia del conflicto, debe recomendar y orientar a las partes sobre su situación;

j).- Usar adecuada y eficazmente la comunicación: Los procesos comunicativos son la llave para poder lograr persuadir a las partes y alcanzar una resolución favorable para ambas. Para ello hace uso tanto de mensajes verbales como no verbales tomando en cuenta el grado cultural, económico, social o religioso de los involucrados;

k).- Debe argumentar: El conciliador debe saber exponer sus propuestas claramente motivadas, así como entender los puntos de vista de las partes. Su capacidad para argumentar determinará el grado de persuasión y convencimiento que logre con los involucrados en el conflicto;

l).- Debe ser un tercero: Como neutral experto, el prestador de métodos alternos debe mantenerse ajeno a los intereses y opiniones de las partes, no debe tener relación alguna con las mismas, no sólo en el aspecto jurídico, sino también en el sentimental;

m).- Debe conocer el conflicto: El conciliador debe ser un experto en la situación motivo de la controversia, debe identificar los intereses de las partes, los

fundamentos de las pretensiones, los elementos probatorios, las posibles fórmulas de arreglo, etc.

n).- Debe ser orientador y dirigente: El facilitador de métodos alternos debe orientar, formar e informar a las partes sobre sus posturas legales y personales, sobre las posibles consecuencias de las decisiones que tomarán, para evitar que cometan posibles y costosos errores;

o).- Debe ser atento y fomentar dicho comportamiento en las partes: El prestador de servicios de métodos alternos necesita tener una comunicación positiva, constructiva, tanto verbal como no verbal. Utilizando la escucha activa, la asertividad, el análisis, y la correcta interpretación de las posiciones y de los intereses de los involucrados;

p).- Debe ser un experto: Es necesario que el conciliador conozca del manejo de las relaciones interpersonales y de conflictos, no sólo en la teoría sino también en la práctica. Es importante además que sea un especialista en la materia motivo de la controversia, para tener las condiciones y conocimientos suficientes para poder emitir sugerencias y opiniones que den luz a las partes en la búsqueda de una resolución a la diferencia;

q).- Debe conocer a las partes: Es indispensable tener conocimiento de la personalidad de las partes, del entorno social y económico en que se desenvuelven para poder llevar el proceso conciliatorio adecuadamente hasta que proponga las fórmulas que acerquen a las personas. No es necesario un estudio a fondo de la situación de cada uno de los implicados, solamente de que durante el desarrollo de las audiencias pueda identificar la personalidad de los individuos con los que se desarrolla el método alternativo.

2.3 Negociación.

2.3.1 Concepto.

Un primer concepto de negociación a considerar en este capítulo es el siguiente:

“Es un proceso durante el cual dos o más partes con un problema en común, mediante el empleo de técnicas diversas de comunicación, buscan obtener un resultado o solución que satisfaga de una manera razonable y justa sus objetivos, intereses, necesidades y aspiraciones.”⁷⁵

Es el hecho de plantear ante otro, de quien se quiere obtener una conducta, un resultado, o una cosa, una serie de propuestas tendientes a que él mismo otorgue voluntariamente aquello que queremos, en razón de nuestra oferta.⁷⁶

En si negociar es un rasgo humano, es un proceso que encontramos rutinariamente en nuestras vidas, lo realizamos todos los días y con el cual resolvemos la mayoría de nuestras necesidades y situaciones con los demás, a través del uso de muchas habilidades, como por ejemplo al momento de comunicarnos y cuando tratamos de convencer a alguien.

En la negociación encontramos una convergencia de ciencias como el derecho, la psicología, la sociología y las ciencias de la comunicación, que aportan sus conocimientos en el proceso de negociación.

⁷⁵ COLAIÁCOVO, JUAN LUIS. *NEGOCIACIÓN MODERNA. TEORÍA Y PRÁCTICA*. Ed., Ediciones Jurídicas Cuyo. Argentina, 1998. p. 19.

⁷⁶ FALCÓN, ENRIQUE M. *MEDIACIÓN OBLIGATORIA EN LA LEY 24.573*, Ed., Abelardo Perrot, Buenos Aires, 1997. p. 13.

2.3.2 Características.

Al igual que todos los medios alternativos de solución de disputas, la negociación cuenta con características que le son propias y que lo hacen diferente de los demás, las que se apuntan muestran claramente que la negociación se tiene un ámbito de aplicación más amplio que los otros medio.⁷⁷

- 1.- Busca un beneficio mutuo dentro de un clima de confianza y objetividad.
- 2.- Incumbe a toda la sociedad (no es limitativa en cuanto a personas o materias).
- 3.- Es una actividad competitiva (comercio).
- 4.- La negociación es la base de la mediación-conciliación.
- 5.- Sus técnicas varían según el sistema usado (Harvar, Respect, PI, Maddux, etcétera).

2.3.3 Sujetos de la Negociación.

2.3.3.1 El Negociador.

“Los negociadores son profesionales que tratan de obtener beneficios para sí mismos o para su cliente mediante el empleo de técnicas para congeniar, persuadir y comunicar.”⁷⁸

El mejor negociador no es necesariamente una persona dura, es más bien una persona flexible que no va a cumplir todos sus objetivos, al contrario es aquella

⁷⁷ GORJÓN GÓMEZ FRANCISCO J. Y STEELE GARZA JOSÉ G., Op. Cit. p. 18.

⁷⁸ CRAVER, CHARLES. *EL NEGOCIADOR INTELIGENTE*. Ed., Aguilar, México, 2002, p. 39.

persona que concede pero no del todo, utilizando un estilo que se ajuste a las necesidades y que sea eficiente.

Franc Ponti establece que el negociador debe cumplir con las siguientes cualidades:⁷⁹

- a).- Inteligencia emocional;
- b).- Creatividad;
- c).- Escucha activa;
- d).- Empatía;
- e).- Asertividad;
- f).- Preparación;
- g).- Gestión de tiempo, y
- h).- Interculturalidad.

Por su parte Juan Maralet, las características del buen negociador son:⁸⁰

- Pensar rápido y claro: Se requiere de una mente estructurada y ágil;
- Buena y fácil expresión: Es indispensable saber comunicarse con eficiencia, teniendo un conocimiento de la situación en que se encuentra;

⁷⁹ PONTI, FRANC. *LOS CAMINOS DE LA NEGOCIACIÓN*. Ed., Granica. Argentina, 2002. p. 23.

⁸⁰ MARALET, JUAN. *NEGOCIACIÓN EN ACCIÓN*. Ed. Díaz de Santos, España, 2007, p. 9-11.

- Capacidad de análisis y de síntesis: Es muy importante analizar las expresiones de los demás e identificar aquellas que nos favorecen, las que se oponen a nuestros intereses y las que favorecen una solución;
- Ser impersonal: El negociador no debe perder la calma, debe tener en mente siempre nuestros objetivos en lugar de sus inclinaciones personales;
- Paciente: Permitir que la otra persona se exprese de manera completa, mostrando sus puntos de vista y sus estrategias suele facilitar la resolución de problemas sin la necesidad de discutir;
- Empatía: Es importante considerar objetivamente las ideas de las otras personas;
- Tacto, mantener compostura y autocontrol: Es importante respetar a la gente y conocer la naturaleza humana; y
- Buen humor: No se puede ganar todo en las negociaciones. Es primordial saber hacer concesiones y desplegar buen humor favorece la obtención de buenos resultados y las relaciones futuras.

2.4 Arbitraje.

2.4.1 Concepto.

Es necesario definir de una forma formal lo que en la doctrina se entiende por arbitraje ya que siendo el método alternativo de solución de controversias digamos más arraigado en México pues sin duda alguna lo amerita.

“El arbitraje es un procedimiento heterocompositivo, extraprocesal, fundado en el principio de la autonomía de la voluntad, enalteciendo el “pacta sun

Servando”, en el cual un particular –el árbitro- resuelve sus diferencias, que actuará según sus “potestas”, bajo la tutela del principio “erga omnes” basado en el caso del arbitraje comercial en el “Ius mercatorum” o “lex mercatoria” y en la ley fori.”⁸¹

“El arbitraje es un mecanismo al que recurren las partes voluntariamente para solucionar un conflicto, en el que el tercero neutral, llamado árbitro, decide la controversia emitiendo un laudo.”⁸²

Son muchas y vastas las definiciones del arbitraje, ya que el arbitraje puede ser estudiado desde el punto de vista laboral, civil, comercial, financiero, administrativo, etc.

Sin embargo el arbitraje es utilizado principalmente en la resolución de controversias en el comercio tanto internacional como en el nacional y por supuesto en otras áreas del derecho.

Es el método alternativo de solución de controversias más formal, se implementa a través de un reglamento, esto es que una institución o persona lo administra siguiendo reglas previamente determinadas y aceptadas por las partes al momento de la designación del o de los árbitros.⁸³

2.4.2 Elementos o Características del Arbitraje.

Como elementos esenciales del arbitraje encontramos los siguientes, los cuales no pretenden ser definitivos.

⁸¹ GORJÓN GÓMEZ, FRANCISCO J. Y STEELE GARZA, JOSÉ G., Op. Cit. 21.

⁸² SALCEDO VERDUGA, ERNESTO. *EL ARBITRAJE, LA JUSTICIA ALTERNATIVA*, Ed., Jurídica, Ecuador, 2001. p. 11.

⁸³ GORJÓN GÓMEZ, FRANCISCO J. Y SAÉNZ LÓPEZ, KARLA ANNETT. *MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS*. Ed., CECSA, México. 2006. p. 110.

- a).- Un acuerdo de voluntades plasmado en un compromiso o en una cláusula compromisoria, según sea el caso, por el que las partes en ejercicio del derecho que les confiere la ley, someten sus diferencias, presentes o futuras, a este tipo de procedimiento;
- b).- El árbitro o árbitros son las personas designadas por las partes, o por el juez, para dirimir las controversias que dichos participantes les presentan. También es cierto que aunque es un procedimiento extraprocesal puesto que nada tiene que ver con la vía jurisdiccional, también lo es el hecho que puede asemejar un juicio como lo afirman muchos autores y la teoría jurisdiccionalista, que compara al árbitro con el juez y que predominó en Italia, Alemania, Francia e incluso España a finales del siglo pasado según lo afirma Serra Domínguez o como lo es la clase de arbitraje en estricto derecho.

El elemento primordial según Gorjón Gómez, del arbitraje es el convenio arbitral al cual define como el acuerdo que crea transfiere derechos y obligaciones entre las partes, con especiales efectos procesales que el mismo derecho le otorga, por el que las partes deciden someter al arbitraje todas las controversias que hayan surgido o pueden surgir entre ellas, respecto de una determinada relación jurídica contractual.⁸⁴

Estableciendo dos denominaciones doctrinales para dicho convenio:

1. Cláusula Arbitral: Es decir, cuando la cláusula es creada y la controversia todavía no existe y;
2. Compromiso Arbitral: se crea cuando la controversia ya existe.

⁸⁴ Ídem.

La resolución que pone fin al procedimiento de arbitraje es el laudo arbitral, el cual tiene efectos de cosa juzgada y resuelve definitivamente dicho método alternativo. El laudo se equipara a un título ejecutivo y a las sentencias judiciales.⁸⁵

2.4.3 Características del Arbitraje.

El procedimiento arbitral tiene como características propias:

- 1.- Especialización,
- 2.- Rapidez,
- 3.- Simplicidad,
- 4.- Informalidad.

El desarrollo del arbitraje puede ser en forma institucional o ad-hoc, las partes pueden designar los árbitros y la cantidad que podrá resolver su controversia, el proceso, el lugar del arbitraje, el idioma, y el derecho aplicable a la forma y al fondo.

Es mayormente utilizado el arbitraje en controversias laborales, industriales, así como comerciales. Según la doctrina, las ventajas del arbitraje en materia de comercio internacional son:

- Puede ser iniciado rápidamente, el proceso es relativamente corto y la decisión se presenta de manera rápida;

⁸⁵ *Ibíd.*

- Las reglas procesales son flexibles y más directas que las establecidas en el proceso judicial;
- Las partes seleccionan a los árbitros;
- Generalmente el árbitro es un experto en la materia; y
- La decisión es inapelable.⁸⁶

Dichas características las que lo han convertido en el medio por excelencia de resolución de conflictos en al ámbito comercial a nivel internacional.

2.4.4 Clases de Arbitraje.

Para Gorjón Gómez existen cuatro clases de arbitrajes:⁸⁷

- ❖ Arbitraje en derecho: Es aquel que se va a llevar conforme a una legalidad determinada, es decir, deberá sujetarse de manera estricta y apegada a lo que una ley establece. También son conocidos con el nombre de arbitrajes en estricto derecho;
- ❖ Arbitraje en equidad: Es aquel en el que el árbitro o árbitros resuelven conforme a conciencia, atentos a verdad sabida y buena fe guardada, o a los elementos económicos en juego, sin la necesidad de tener que observar de manera obligada alguna regulación jurídica, como se hace en el arbitraje en derecho. Es también conocido con el nombre de amigable composición o fallos de conciencia;

⁸⁶ BRAVO PERALTA, MARTÍN VIRGILIO. Op. Cit. p. 9 y 10

⁸⁷ GORJÓN GÓMEZ, FRANCISCO JAVIER.SÁENZ LÓPEZ, KARLA. Op. Cit. p. 116.

- ❖ El Arbitraje institucional: Es el que se realiza por algún centro de arbitraje. Es decir, las partes trasladan la organización de un arbitraje a una institución especializada en la tarea arbitral;
- ❖ El Arbitraje Ad-Hoc: Se da cuando las partes van a regular directamente su proceso y se abstienen de dar conocimiento a alguna institución arbitral, señalando las reglas pertinentes al caso concreto.

Este mismo autor hace la división del arbitraje en tipos en cuanto a la materia motivo del conflicto entre los que están:

- a).- El arbitraje médico,
- b).- El arbitraje en la propiedad intelectual,
- c).- El arbitraje de consumo,
- d).- El arbitraje financiero,
- e).- El arbitraje comercial,
- f).- El arbitraje condominal,
- g).- El arbitraje civil, entre otros.⁸⁸

Por su cuenta, José Luis Siqueiros⁸⁹ divide al arbitraje en derecho público y privado.

⁸⁸ Ídem. p. 118.

⁸⁹SIQUEIROS, JOSÉ LUIS. *EL ARBITRAJE EN LOS NEGOCIOS INTERNACIONALES DE NATURALEZA PRIVADA*. Ed., Porrúa, México. 1992, p. 9.

El primero tiene como objeto, el arreglo de los litigios entre los Estados, que actúan como entidades soberanas. Este tipo de arbitraje se utilizaba para resolver problemas sobre límites territoriales, en la mayoría de los casos se nombraba como árbitro a personalidades reconocidas por todos.

Actualmente se da para solucionar controversias de interpretación y aplicación de tratados bilaterales o multilaterales ya que la mayoría de los conflictos se resuelven por la vía diplomática o en caso de fallar, los estados acuden a instituciones como la Corte Permanente de Arbitraje o la Corte Internacional de Justicia. El arbitraje de derecho privado se da, cuando se trata de resolver controversias licitadas entre particulares.

2.4.5 La Figura del Árbitro.

Desde una perspectiva etimológica, la palabra “árbitro” proviene del latín “arbiter” que significa el escogido por honoríficas razones, por aquellos que tienen una controversia para que la diriman basados en la buena fe y en la equidad. En Roma, los árbitros ya podían resolver aplicando puramente el derecho o en equidad, es decir, ya existía el árbitro como tal y lo que hoy denomina algunas legislaciones como el amigable componedor.

“El Árbitro es aquel tercero imparcial en el cual las partes involucradas en el conflicto, depositan explícitamente su solución, invistiéndolo de facultades para emitir una resolución firme, que pone fin a la controversia, llamada laudo arbitral. Dicha resolución es obligatoria y definitiva para los involucrados resolviendo el conflicto.”⁹⁰

Características principales del árbitro son:

⁹⁰ PÉREZ FERNÁNDEZ DEL CASTILLO, OTHÓN. *MANUAL BÁSICO DEL CONCILIADOR*. Ed., Repeticiones Gráficas, S.A., México. 2003. p. 12.

- a).- Es nombrado por las partes;
- b).- Independencia;
- c).- Neutralidad;
- d).- Especialización.

2.5 La Transacción.

Es un Método Alternativo regulado en el Estado de Guanajuato por el Código Civil, y por la mayoría de los Códigos Civiles de las Entidades Federativas, el Código Civil de Guanajuato define la transacción como:

“Es un contrato por el cual las partes, haciéndose recíprocas concesiones, terminan una controversia presente o previenen una futura.”⁹¹

De la anterior definición se desprende que este método alternativo no es más que el resultado formalizado de una negociación, mediación o conciliación.

2.5.1 Características de la Transacción.

La transacción cuenta con las siguientes características:

- 1.- Las partes se hacen concesiones para llegar a un acuerdo;
- 2.- Surge dentro del proceso arbitral o judicial;
- 3.- Puede ser privada o pública, dependiendo del proceso;

⁹¹ ESTADO DE GUANAJUATO. CÓDIGO CIVIL PARA EL ESTADO DE GUANAJUATO. Artículo 2437.

- 4.- Puede ser en derecho o equidad según el proceso;
- 5.- Dentro del proceso judicial es un contrato regulado por el Código Civil;
- 6.- Las partes encuentran la solución antes del árbitro o juez;
- 7.- Las partes deciden la solución con antelación al juez o árbitro, y cualquiera de éstos lo homologan en forma de laudo.

CAPÍTULO III: Esquema conceptual de los métodos alternativos de solución de conflictos.

Una vez ya hecho el análisis de los métodos alternativos de solución de controversias expondremos el marco teórico-conceptual necesario para poder establecer bases firmes a partir de las cuales podamos construir y aportar en materia de métodos alternos de solución de conflictos.

Para dejar en claro lo antes apuntado es indispensable hacer la distinción entre métodos pacíficos y contenciosos, sin dejar de lado el estudio de los métodos autocompositivos y heterocompositivos necesarios para llegar a una conclusión correcta de lo que son los métodos alternativos de solución de conflictos.

3.1 Métodos Pacíficos y Contenciosos.

Una importante clasificación de los Métodos de resolución de conflictos es la de adversariales o contenciosos y pacíficos o no adversariales.

Los métodos contenciosos, como su nombre lo indica, existe un conflicto, una “litis”, reconocida por las partes, que ya no puede ser resuelta por ellas mismas, de ahí que requieran un proceso para dirimir sus controversias y de uno o más terceros que pueden determinar quién tiene la razón.

Las características de dichos métodos son las siguientes:⁹²

1. Las partes están enfrentadas y son contendientes;
2. Un tercero decide por las partes;

⁹² HIGHTON, ELENA Y ÁLVAREZ GLADYS STELLA. Op. Cit. p. 96.

3. En dichos procesos necesariamente una parte gana y la otra pierde, la solución es de “Todo o Nada”;
4. La resolución que pone fin al juicio está basada en la ley o en el precedente, no en la satisfacción de los intereses de las partes.

Los métodos pacíficos son medios para la resolución de conflictos en los que se fomenta la participación de los involucrados para que ellas mismas puedan encontrar una solución o determinar la que más les conviene.

En estos métodos se privilegia la cooperación, tolerancia, empatía y el diálogo, y claro contando con las siguientes peculiaridades:⁹³

- a).- Las partes actúan juntas y cooperativamente, es decir, trabajan unidas para alcanzar la solución;
- b).- Las partes cuentan con el control del procedimiento y es su decisión la que prevalece;
- c).- Se benefician todas las partes con la solución que ellas mismas acordaron;
- b).- La decisión a la que arriban las partes pondrá fin a su controversia atendiendo sus propios intereses.

Una clasificación de los procesos de resolución de solución de conflictos la aporta Morton Deutsch, diferenciándolos en constructivos y destructivos.⁹⁴

⁹³ Idem.

⁹⁴ MORTON DEUTSCH, *THE RESOLUTION OF CONFLICT: CONSTRUCTIVE AN DESTRUCTIVE PROCESSES*. Ed. Yale, University Press. Estados Unidos. 1973.

Un proceso destructivo se caracteriza por el debilitamiento o la ruptura de la relación social que existía antes de la disputa, debido a la forma por la cual ésta es solucionada.⁹⁵

Existe la posibilidad en los procesos destructivos de que el conflicto se extienda o se acentúe más durante el desarrollo de la relación procesal.

Se vuelve el conflicto independiente de sus causas que lo originaron tomando características competitivas en las cuales cada parte busca derrotar a la otra en la disputa. La percepción, la mayoría de las veces, es que los intereses de ambas partes no pueden ser satisfechos.⁹⁶

Los métodos constructivos de resolución de controversias se basan en el reforzamiento o restauración de la relación preexistente al conflicto entre las partes.

Los ordenamientos jurídicos más modernos están tratando de incluir dichos medios en la resolución de disputas, (mediación, conciliación, negociación, entre otros). Estas medidas buscan, que se pueda elegir, el método adecuado que permita alcanzar de la mejor manera posible la solución de la disputa en el caso concreto, según el conflicto y sus características.⁹⁷

Los métodos pacíficos de solución de controversias (no adversariales) en los cuales ambas partes ganan y son los que a continuación se enumeran:

- La negociación;

- La mediación;

⁹⁵ Idem.

⁹⁶ VARGAS VIANCO JUAN ENRIQUE y GORJÓN GÓMEZ, FRANCISCO JAVIER. Op. Cit. p. 303.

⁹⁷ Idem.

- La conciliación;
- La transacción;
- Los buenos oficios, y
- La diplomacia.

Los métodos contenciosos de solución de conflictos (adversariales) en estos una de las partes gana y la otra pierde y son los siguientes:

- 1.- Litigio judicial;
- 2.- Arbitraje;
- 3.- Amigable composición, y
- 4.- Conflicto bélico.

3.2 Métodos Autocompositivos y Heterocompositivos de Solución de Controversias.

3.2.1 Autocomposición.

Primeramente una definición de lo que debe entenderse por la autocomposición:

“Es una actividad privada que realizan las partes con el propósito de buscar entre sí una solución, sin tener que acudir al Estado o a un tercero para poder

encontrar una fórmula de arreglo, en otras palabras, es la terminación de la controversia por voluntad de las partes.”⁹⁸

Las partes son quienes arriban a una solución por su propia decisión, aunque en algunos casos puede valerse de algunos terceros pero solamente como facilitadores para que coadyuven mediante la comunicación al logro del acuerdo.⁹⁹

Para Carnelutti¹⁰⁰ la autocomposición es un género dentro del cual cabe que se reconozcan varias especies: dos unilaterales o derivadas de un acto simple, y una bilateral deriva de un acto complejo, de modo que se tienen:

1. la renuncia;
2. el reconocimiento, y
3. la transacción.

El desistimiento puede ser una forma de renuncia, el cual se define como una renuncia procesal de derechos o de pretensiones. Existiendo tres tipos de desistimiento.

- Desistimiento de la demanda.
- Desistimiento de la instancia.
- Desistimiento de la acción.

⁹⁸ VARGAS JUNCO, JOSÉ ROBERTO, Op. Cit. p. 53.

⁹⁹ ALVAREZ GLADYS Y HIGHTON, ELENA. Op. Cit. p. 97.

¹⁰⁰ GÓMEZ LARA, CIPRIANO. *TEORÍA GENERAL DEL PROCESO*. 10 ed. Ed Oxford, México. 2004, p. 19.

En el primero de los casos tenemos que el actor retira la demanda antes de que ésta haya sido notificada al demandado. Es importante tener en cuenta que aún no nace la relación procesal. En cuanto hace al desistimiento de la instancia implica, que el demandado ya ha sido llamado a juicio y es entonces que se requiere que su consentimiento para que surta efectos el desistimiento por parte del actor. En el desistimiento de la acción se tiene una renuncia del derecho o de la pretensión; en este caso, el desistimiento prospera aun sin el consentimiento del demandado.¹⁰¹

Lo anterior según Azar Manzur, son las formas autocompositivas de resolución de controversias este autor considera que entre ellas se encuentra el reconocimiento, mientras que entre las figuras autocompositivas bilaterales están: la transacción, la mediación y la conciliación.

Algunos mecanismos autocompositivos son:

- a).- El contrato;
- b).- La mediación;
- c).- La conciliación;
- d).- La negociación;
- e).- La transacción;
- f).- La oferta;
- g).- La renuncia de derechos;

¹⁰¹ *Ibíd.*

h).- El arrepentimiento o desistimiento, y

i).- La donación.

Entre algunas otras que se consideran en la doctrina; lo anterior no implica que el Estado no intervenga para su regulación o el trámite de los mismos, estableciendo los alcances de dichos acuerdos, pero a pesar de ello, existe la libertad de conducta para las partes que puede variar según su carácter o entorno social.¹⁰²

3.2.2 Heterocomposición.

Encontramos que la heterocomposición es una solución impuesta desde afuera, es la intervención de una autoridad legítima que el Estado ha institucionalizado para darle una solución a una controversia, siguiendo el debido proceso y dando oportunidad de defensa a quienes se vean involucrados.¹⁰³

Es según Gómez Lara, una forma evolucionada e institucional de solución de la conflictiva social e implica la intervención de un tercero ajeno e imparcial al conflicto.¹⁰⁴

En la heterocomposición pura se da en el proceso judicial,¹⁰⁵ como característica es el sometimiento de las partes a la decisión del tercero ajeno a la contienda, es decir el juez,¹⁰⁶ pues siendo el Estado el titular del monopolio de la solución de conflictos; interviene y actúa por medio de instancias, autoridades o instituciones creadas para ello, siguiendo trámites o procedimientos

¹⁰² VARGAS JUNCO, JOSÉ ROBERTO, Op. Cit. p. 54.

¹⁰³ ALVARÉZ GLADYS Y HIGHTON, ELENA, Elena. Op. Cit. p. 96.

¹⁰⁴ GÓMEZ LARA, CIPRIANO. Op. Cit. p. 25.

¹⁰⁵ VARGAS JUNGO, JOSÉ ROBERTO, Op. Cit. p. 54.

¹⁰⁶ AZAR MANSUR, CECILIA, Op. Cit. p. 8.

previamente establecidos en la regulación positiva y llegando a una decisión que pondrá fin a la disputa.¹⁰⁷

Existe controversia entre autores que discrepan en relación con la clasificación de los medios autocompositivos y heterocompositivos, pues afirman que la mediación y la conciliación son formas heterocompositivas de resolución de controversias por la intervención del tercero neutral, o que dichas figuras alternativas son en realidad formas heterocompositivas intermedias, pues aunque él o los terceros estando imposibilitados de tomar decisiones, si pueden persuadir y orientar a las partes.¹⁰⁸

3.3 Diferencias entre Proceso y Medios Alternos de Solución de Controversias.

Los métodos alternativos de solución de controversias son procesos que pueden ser utilizados para la solución de diferencias de forma amigable, flexible y sin la necesidad de recurrir a métodos netamente adversariales.¹⁰⁹

Una de las principales características de los medios alternos de solución de conflictos es la voluntariedad, es decir, nadie puede obligar a las partes a someterse a un método alternativo y que éstas son las que deciden resolver su conflicto por dicha vía, así como por cuál lo harán, cómo habrá de realizarse, etc.

Las partes pueden mediante estos medios crear sus propias formas de resolver conflictos, pueden proponer, acordar, innovar como les convenga y satisfaga, siempre y cuando no alteren el orden público, ni contravengan alguna disposición legal expresa o afecten derechos de terceros.

¹⁰⁷ VARGAS JUNCO, JOSÉ ROBERTO, Op. Cit. p 55.

¹⁰⁸ Idem.

¹⁰⁹ GONZÁLEZ DE COSSÍO. FRANCISCO. *ARBITRAJE*. Ed. Porrúa. México, 2004. p. 25.

Como adjetivo la palabra “alternativos” se debe a que frente al modelo tradicional de resolución de controversias que es la vía jurisdiccional, los medios alternos forman otra opción para llegar a una solución al pleito.

El entender el al litigio judicial como un conflicto legal, el término “alternativos” también tiene relación con el objetivo y las características no confrontacionales, autogestión y protagonismo ciudadano en el tratamiento de la conflictividad social.

En lo que se refiere a la calificación de “alterno” no debe entenderse como la pretensión o búsqueda de una privatización de la justicia o con la intención de restarlos de la institucionalidad de la Administración de Justicia y del Poder Judicial en el ámbito del Estado de derecho, sin embargo, los medios alternos si se convierten en la práctica, en otra posibilidad de solución distinta a la judicial, en la medida que ésta no ha podido satisfacer cabal y plenamente las necesidades de impartición de justicia sociales, lo cual hace que la sociedad se incline a solucionar sus conflictos por otros mecanismos legalmente permitidos.¹¹⁰

En múltiples ocasiones este término ha sido cuestionado por la doctrina en justicia alternativa, los métodos alternos son simples medios de solución de disputas, además no son excluyentes del sistema judicial, algunos autores han sustituido la “a” de medios alternos por “adecuados” pero existen posturas que pugnan por llamarlos, Métodos Idóneos o Ideales de resolución de controversias, tomando en cuenta que siempre será preferible que las partes puedan ir adquiriendo la capacidad de solucionar sus disputas por sí mismos, fomentando la responsabilidad, la participación y el compromiso social.

¹¹⁰ VARGAS VIANCO JUAN ENRIQUE y GORJÓN GÓMEZ, FRANCISCO JAVIER, Op. Cit.

En los Métodos Alternativos de Solución de Controversias se distinguen tres clases:¹¹¹

- 1) Métodos Bilaterales, en los que las partes buscan solucionar por ellas mismas o por sus representantes la disputa. Ejemplo: La Negociación;
- 2) Métodos trilaterales, en los que existe un tercero neutral e imparcial para favorecer la comunicación y el diálogo entre las partes en conflicto con el objetivo de lograr un acuerdo. Ejemplo: La Mediación y Conciliación;
- 3) Métodos trilaterales vinculatorios, en los que el o los prestadores de servicios de medios alternativos de solución de conflictos imponen la solución, de forma similar a un juez, pero con limitantes en su ejecución. Ejemplos: El Arbitraje y la Amigable composición.

En lo que se refiera a las características, la doctrina en la materia menciona las siguientes:

1.- Su acentuación amigable: A pesar de que ciertos métodos alternos pueden ser clasificados como contenciosos el arbitraje y la amigable composición, lo cierto es que éstos representan un salida cortés y cordial a los conflictos, ya que se sigue tomando en cuenta a la contraparte para acordar un medio diferente de resolución de controversias al litigio, su procedimiento, el tercero o terceros que habrán de resolver la disputa, etc. En cuanto a la Negociación, la Mediación y la Conciliación, forman parte de los medios pacíficos de solución de conflictos pues su estructura fomenta la participación y el diálogo constructivo entre las partes;

2.- Confidencialidad: Es la capacidad de mantener un secreto, de no hacer ninguna revelación efectuada durante el método alternativo o para utilizarse en

¹¹¹ AZAR MANZUR, CECILIA. *Op. Cit.* p. 11.

algún otro proceso. La capacidad para proteger información, así como garantizar que no se filtrará a terceros es muy importante en los medios alternos de solución de controversias. Es indispensable en los métodos alternos que las partes pueden comunicarse con toda libertad. El principio de confidencialidad se vuelve crucial para el éxito del método alternativo en cuestión, pues es la única forma de lograr que se expongan con sinceridad los múltiples aspectos del conflicto. Si las partes supieran que el prestador de servicios de métodos alternos puede testificar podríamos asegurar que no serían sinceras durante su desarrollo.

3.- Elección de las partes del tercero y el proceso: Gracias a su característica de la Voluntariedad, los medios alternativos son formas de solución que fomentan en gran medida la participación de los involucrados en el conflicto. Las partes pueden elegir al o los terceros que resolverán su controversia, el método alternativo para ello y la forma en que se llevará a cabo. La participación de las partes en el nombramiento del tercero, prestador de métodos alternos, alienta y da más compromiso a las partes para que cumplan o atiendan las recomendaciones o decisiones tomadas por él;

4.- Especialización: El prestador de servicios de métodos alternativos cumple un perfil específico que generalmente las partes buscan para resolver su controversia. No sólo debe ser un experto en el conflicto y en las técnicas de comunicación (en el caso del Negociador y el Mediador) sino también en la materia del litigio (como sucede en el Conciliador). El Arbitro a su vez, debe ser un experto en las formalidades de dicho proceso, para cumplir con las leyes que eligieren los involucrados en la disputa para la resolución del problema cómo del conocimiento técnico que se requiera para decidir el fondo del asunto. Es un grave error o ignorancia pensar que el rol del facilitador de medios alternos puede ser desarrollado por cualquiera, cada uno tiene sus cualidades específicas y sus funciones especiales;

5.- Voluntariedad: Principal característica de los métodos alternativos, aunque existen países donde su aplicación es forzosa, la mayoría de la doctrina coincide en la necesidad de este rasgo distintivo. En los medios alternativos son las mismas partes quienes deciden resolver su conflicto mediante justicia alternativa, son ellos quienes pueden designar al tercero prestador de métodos alternos, pueden establecer el número y duración de las audiencias, y en el caso de la Negociación, Mediación Conciliación, pueden darlo por terminado en el momento que así lo consideren, tengan o no un acuerdo total o parcial en la controversia. La Voluntariedad es un principio acorde con la filosofía pacifista de los métodos alternativos de solución de conflictos, el hecho de no imponer a las partes sino de convencer, es algo que distingue a los métodos alternos de otras formas de resolución de disputas ya que hace uso de la inteligencia y la razón para lograr la participación y el acuerdo y no el perjuicio y la derrota de la contraparte;¹¹²

6.- Neutralidad: El prestador de métodos alternativos no debe tomar partido o inclinarse por alguna de las partes, sólo administra y controla el procedimiento, lo dirige y marca sus pautas. Conservar la neutralidad posibilita la comunicación entre las partes para que puedan realizar sus intereses verdaderos; de esta forma el acuerdo será a la medida de los involucrados y tendrá no sólo la fuerza del acuerdo final, sino también la fuerza moral de su cumplimiento, ya que a ambas partes les conviene, que dicho acuerdo se realice;¹¹³

7.- Flexibilidad: Las reglas a las cuales se someten los involucrados podrán aplicarse con libertad y ser modificadas, siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo. Los métodos alternativos son formas poco formales y ritualistas de solución de conflictos en contraposición a la vía judicial; son menos rígidos que un procedimiento ante los tribunales estatales;¹¹⁴

¹¹² AZAR MANSUR, CECILIA, *Op. Cit.* p. 27.

¹¹³ *Idem.*

¹¹⁴ GOTTHEIL, JULIO. *MEDIACIÓN. UNA TRANSFORMACIÓN DE LA CULTURA*. Ed. Paidós. Barcelona, 1997, p. 45.

8.- Cooperativos y creativos: Los medios alternativos de solución de controversias como la Negociación, la Mediación y la Conciliación, tratan de crear un ambiente de cooperación entre las partes, de intelecto e imaginación para ser creativos y buscar soluciones a fin de solucionar los conflictos;¹¹⁵

9.- Económicos y Rápidos: Esta característica permite una confrontación directa con el proceso judicial y los costos de los medios alternativos de solución de controversias pueden ser muy inferiores. Es muy difícil saber cuánto durará un juicio y cuánto costará. La mediación, la conciliación y la negociación, generalmente es rápida ya que en dos o tres audiencias las partes logran limar sus diferencias y llegan a una solución que satisfaga sus necesidades. Mientras que en el Arbitraje algunas instituciones prestadoras de dicho servicio tienen como promedio seis meses para otorgar el laudo definitivo;¹¹⁶

En relación a las características anotadas se desprende primero que en la negociación el trabajo es exclusivo de las partes; en la mediación el trabajo se realiza con un tercero facilitador; en la negociación en cambio existe el trabajo con un tercero facilitador que realiza propuestas a las partes en conflicto. Por ende existe una mayor flexibilidad para que se llegue al conflicto. En cambio en el arbitraje y en los procesos judiciales, la flexibilidad es mucho menor en comparación con los métodos alternos.

Si bien tanto los métodos alternativos de solución de controversias al igual que los procesos judiciales buscan el mismo objetivo, el cual es la resolución del conflicto, los dos utilizan distintos medios para llegar a la solución del mismo.

Tenemos que los objetivos que persiguen los métodos alternativos de solución de controversias son:¹¹⁷

¹¹⁵ DUPUIS, JUAN CARLOS. Op. Cit. p. 53.

¹¹⁶ GORJÓN GÓMEZ, FRANCISCO J. Y SAÉNZ LÓPEZ, KARLA ANNETT. Op. Cit., p. 97.

¹¹⁷ DUPUIS, JUAN CARLOS. Op. Cit. p. 20.

- a).- La descongestión de los tribunales;
- b).- La mayor celeridad en el conocimiento y resolución de las contiendas;
- c).- El mejoramiento del acceso a la justicia;
- d).- Contribuir al mayor protagonismo ciudadano y a los esfuerzos de democratización de la justicia, y
- e).- Suministrar a la sociedad formas más efectivas de resolución de disputas.

CAPÍTULO IV: Teoría del Conflicto.

El conflicto visto desde el punto de vista positivo partiendo desde su concepto, clases, elementos, y la dinámica del conflicto. Es inherente a nuestra vida cotidiana, profesional, familiar, etc., y no es un hecho aislado sino que está interrelacionado con otros aspectos de la vida y tiene una evolución que debemos conocer para saber cómo se debe afrontar y gestionar cada conflicto según el momento en el que éste se encuentra.

El conflicto se define como: pugna o antagonismo; controversia por intereses que se excluyen entre sí o bien la falta de coincidencia.¹¹⁸

En la definición del término “conflicto”, recogida, por ejemplo, en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, el conflicto como “combate, lucha, pelea”; “enfrentamiento armado”; “apuro, situación desgraciada y de difícil salida”; “problema, cuestión, materia de discusión”; “coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de general angustia y trastornos neuróticos”.¹¹⁹

Una de las principales razones por las que existen los mecanismos de solución de controversias es, porque existen conflictos. Lo que este planteamiento entraña, es identificar el género de la controversia que pueda ser objeto de uno de estos mecanismo, pues en el mundo del diario discurrir de las actividades entre las personas, se encuentran situaciones que puedan consistir en simples divergencias o que representen negociaciones o interacciones, entre quienes están involucrados, de los que se anticipa o se advierte, tendrán buen suceso sin la intervención de terceras personas y la aplicación de mecanismos a ello conduzcan.

¹¹⁸ DICCIONARIO JURÍDICO MODERNO, Ed. Iure Editores, México, D.F., T I. p. 173.

¹¹⁹ CAMPILLO CUAUTLI, HÉCTOR. *DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA*. Ed. Editores Fernández, México, 2008. p. 128.

Un desacuerdo se torna en conflicto, solamente cuando las partes no son capaces o no están dispuestas a solucionar sus diferencias ni a ceder ante las demandas de la otra parte.¹²⁰

Muchos autores de la literatura que se desarrolla con el tema denominado “mediación”, está dirigido a ubicar el género de actuación de las personas, la naturaleza de sus actos, los impulsos sociológicos que la conducen, y por tanto, allí se busca también tener elementos que mejor contribuyan a identificar cual es la naturaleza de la actitud de las personas en conflicto, fundamentalmente para buscar los mecanismos que conduzcan a una solución efectiva; estos criterios están identificados en la obra “cultura del conflicto”, donde el autor hace referencia a conflictos dentro del grupo versus conflicto entre grupos, para ubicar hipótesis de las cuales deduce que quien en un grupo limitado, entiéndase por ejemplo familia, genera conflicto, es propenso a ese individuo a un comportamiento contencioso en el ámbito de su vida, frente a terceros. Hace referencia entre el conflicto manifestado por diferencias más básicas y difusas entre dos bandos para distinguirlo de la disputa, cuya incidencia específica se caracteriza en que toman acción las diferentes partes contendientes, lo cual hace que inevitablemente se confundan y resulten equivalentes.¹²¹

Se ha considerado el conflicto, desde el vocablo mismo, como correspondiente a choque, oposición o enfrentamiento, entre dos o más sujetos. Pero se identifica generalmente como el surgimiento de diferencias que dan origen a la búsqueda de soluciones.

Al investigar sobre los orígenes del conflicto, las personas discrepan porque reciben las cosas de manera diferente, porque quieren cosas diferentes, porque su forma de pensar los estimula a ello, y porque en algunos casos, “supone que

¹²⁰ URQUIDI, J. ENRIQUE. *MEDIACIÓN. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS SIN LITIGIO*. Ed. Centro de Resolución de Conflictos, México, 1999. p. 37.

¹²¹ HOWARD ROSS, MARC. *LA CULTURA DEL CONFLICTO*. Ed. Paidós Ibérica. Barcelona, 1995. p. 19.

debe estar en desacuerdo con los demás”. Identificar otros posibles orígenes en que las personas adoptan actitudes de defensa o agresión ante los demás, que las lleve al compromiso de ganar o perder, lo cual les bloquea la capacidad para superar en forma adecuada y directa el conflicto; en estos caso, incluso el intento de ayudar es visto como un intrusión que lleva al rechazo de toda intervención exterior.¹²²

Folberg y Taylor,¹²³ hablan sobre la naturaleza del conflicto y los procesos idóneos de solucionarlos, hacen una clasificación acerca de los primeros en dos categorías para definirlos así: intrapersonales e interpersonales; atribuyendo al primero la circunstancia de que ocurre dentro del mismo individuo, por lo que la solución está dirigida primordialmente a los interpersonales, es decir a las situaciones que surgen entre individuos o grupos de estos. Describen la desavenencia como el conflicto interpersonal que se comunica o se manifiesta, para advertir que no lo son, los que no se comunican o no son objeto de reclamación.

Folberg define el conflicto como “la interacción de personas interdependientes que perciben objetivos incompatibles e interferencias mutuas en la consecución de esos objetivos.

Estos mismos autores advierten que el conflicto es deseable por los menos desde dos puntos de vista, a saber: que hace al hombre más creativo y además, todo conflicto es una relación, “y no la ausencia de ella”. Dicha relación puede dar como resultado la creatividad, debido a su intensidad.¹²⁴ El mediador de un conflicto al controlar la percepción de las circunstancias explícitas puede evitar

¹²² PÉREZ VILLAREAL, MARÍA LUZSABEL Y VARÓN PALOMINO, JUAN CARLOS. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. *TÉCNICAS DE CONCILIACIÓN. PROGRAMA PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA*. Ed. Fes-Aid. Santa Fe de Bogotá. 1996. p. 25.

¹²³ FOLBERG, JAY Y TAYLOR, ALISON. *MEDIACIÓN. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SIN LITIGIO*. Ed. Limusa, Grupo Noriega Editores, México, 1997. p. 37.

¹²⁴ Idem.

resultados destructivos y también advierte que los mediadores deben clasificar los conflictos conforme a la posibilidad de solución.

Según Morton Deutsch,¹²⁵ hay conflictos manifiestos, esto es abiertos o públicos versus el implícito, oculto o negado; lo que propone es que los mediadores deben clasificar cuáles son los problemas manifiestos y si existen otros ocultos, con el objeto de desarrollar opciones y resultados efectivos, por cuanto si hay algunos que logran identificarse, son precisamente estos los que pueden retardar o aun impedir los arreglos. Al momento de los resultados, puede haber, pérdida mútua, “triumfo pérdida” o ganancia mutua, “triumfo triunfo” o ganancia y pérdida, “triumfo pérdida”. El ideal dos puntos de resultados, a saber, punto muerto y resultado, la mediación tiene una ventaja relevante sobre otros métodos alternativos de solución para obtener resultados constructivos, debido a que fomenta su resolución en la forma de ganancia mutua, o sea ha descrito como “triumfo triunfo”, teoría que debe entenderse, como aplicable a la conciliación, en el sentido de que en el derecho comparado existe dicha equivalencia y su objetivo no es otro que alcanzar la solución satisfactoria mutua en beneficio de las partes involucradas.

Los autores definen al conflicto de la siguiente manera como “un conjunto de propósitos, métodos o conductas divergentes”. Otro autor que define al conflicto es Rummel diciendo que es “el proceso de poderes que se encuentran y equilibran”¹²⁶

La parte más importante a destacar en el conflicto es que existen soluciones para toda clase de conflictos, desde los internacionales, múltiples o no, hasta los generados al interior de la familia, sobre los cuales dicen, puede aplicarse un solo método y se basa en la negociación según los “principios”, metodología que

¹²⁵ MORTON DEUTSCH. Op. Cit.

¹²⁶ FOLBERG, JAY Y TAYLOR, ALISON. Op. Cit.

puede aplicar a cualquiera de ellos, aun cuando cada negociación es diferente, pero los elementos básicos no cambian.¹²⁷

Se puede utilizar la negociación según principios cuando se trata de un asunto o de varios; de dos partes o de varias; sea que exista un ritual aceptado, como el de negociaciones colectivas, o que se trate de una improvisación total.¹²⁸

Teóricos del conflicto, han ensayado diversas maneras de identificarlo, básicamente han seleccionado algunas variables que pueden resumirse, de la siguiente forma:

1. La evasión: En este evento se dilata el conflicto, las partes no oyen, no les interesa la versión del otro y naturalmente, esta actitud contribuye al escalamiento del problema, a generar resentimientos y situaciones adicionales de conflicto.
2. La confrontación: Las partes utilizan el poder y la capacidad de amedrentamiento; tratan de someter a sus adversarios, independientemente de tener o no razón y generan, por tanto, motivos adicionales de conflicto.
3. Arreglo directo: En estos casos los sujetos involucrados buscan elementos convergentes para el diálogo, reconocen a las otras partes como legítimos interlocutores, existe el reconocimiento de la autocrítica y es posible construir una alternativa que deje satisfechas a todas las partes.
4. Instancia de autoridad: En general se reconoce la propia justicia o a una instancia natural y superior, para que como jueces o árbitros encuentren soluciones.

¹²⁷ FISHER, ROGER, URY, WILLIAM Y PATTON. *SÍ...DEACUERDO!*. Ed. Grupo Editorial Norma. Colombia. 1996.

¹²⁸ Idem.

5. Acudir a un tercero facilitador: Este es el evento donde las partes, sin acudir al último extremo de la justicia, tampoco a un arreglo directo y excluyendo la confrontación o evasión del problema, encuentran que hay posibilidad de que por conducto de un conciliador, se facilite el diálogo, se identifique mejor las discrepancias y se pueda llegar a una solución satisfactoria para las partes; buena fe e igualdad efectiva entre todos los involucrados en el conflicto, es fórmula necesaria para un acuerdo.

De lo anterior se desprende que el conflicto puede conducir a que todos pierdan, a que solamente una de las partes obtenga ganancia o a que se obtenga la solución satisfactoria para todos, en el sentido de que las partes, cedan de sus propios derechos, o sea con la distribución de la inconformidad; o poniéndolo por positivas, todos encuentran que han sido ganadores en un arreglo donde hubieran podido sufrir perjuicios adicionales, de no resolverse o de hacerlo en forma no equitativa.

4.1 Clases de Conflictos.

4.1.1 Atendiendo a los elementos que lo integran.

El conflicto puede clasificarse atendiendo a los elementos que lo integran y atendiendo a los actores o personas implicadas.¹²⁹

En cuanto a los elementos que lo integran pueden desprenderse los siguientes:

¹²⁹ ALZATE SAEZ DE HEREDIA, RAMÓN. *ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. UNA PERSPECTIVA PSICOLÓGICA*. Ed. Universidad del País Vasco. España. 1998. p. 50

4.1.1.1 Los Conflictos de relación.

Son aquellos que responden a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, escasa o nula comunicación, o conductas negativas repetitivas. Estos problemas llevan frecuentemente a lo que se han llamado conflictos irreales (Coser, 1956) o innecesarios (Moore, 1986). En éstos, las partes pueden verse implicadas aun cuando no estén presentes las condiciones objetivas para un conflicto, tales como recursos limitados u objetivos mutuamente excluyentes. Los problemas de relación, muchas veces dan origen a discusiones y conducen a una innecesaria espiral de escalada progresiva de un conflicto que puede convertirse en destructivo.

4.1.1.2 Los Conflictos de información.

Se originan cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, cuando no tienen una información adecuada sobre la realidad, cuando están mal informadas, cuando alguna de las personas implicadas carece de la información que es relevante, o tienen criterios de estimación discrepantes.

4.1.1.3 Los Conflictos de intereses.

Están causados por la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como incompatibles por las partes. En estos casos, una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades deben sacrificarse las de otra. Pueden referirse a cuestiones sustanciales (dinero, recursos físicos, tiempo, etc.), de procedimiento (la manera en que la disputa debe ser resuelta), o psicológicos (percepciones de confianza, juego limpio, deseo de participación, respeto, etc.). Para que se resuelva una disputa fundamentada en intereses, en

cada una de estas tres áreas deben de haberse tenido en cuenta y/o satisfecho un número significativo de los intereses de cada una de las partes.

4.1.1.4 Los Conflictos estructurales.

Son causados por estructuras opresivas de relaciones humanas (Galtung, 1975). Estas estructuras están configuradas muchas veces por fuerzas externas a la gente en conflicto. La escasez de recursos físicos o autoridad, condicionamientos geográficos (distancia o proximidad), tiempo (demasiado o demasiado poco), estructuras organizativas, etc., promueven, con frecuencia conductas conflictivas.

4.1.1.5 Los Conflictos de valores.

Son causados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores son fuertes creencias que la persona considera que contribuyen a dar sentido a su vida. Los valores explican lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto. La existencia de valores diferentes no tiene por qué causar un conflicto. Las personas pueden vivir juntas en armonía con sistemas de valores muy diferentes. Los conflictos surgen cuando los valores de una o varias personas intentan imponerse a otra o a otras, pretendiendo que tengan vigencia exclusiva sobre el sistema de valores del otro, que admite creencias divergentes (Moore, 1994).

4.1.2 Atendiendo a los actores o personas implicadas.

Otra clasificación de los conflictos es atendiendo a los actores o personas implicadas en los mismos, distinguiendo entre intrapersonales o intrapsíquicos, interpersonales, intragrupal e intergrupales algunos autores como Lewicki, Litterer, Minton y Saunders, exponen dicha clasificación.

Los profesionales del manejo del conflicto suelen coincidir en que existen diversos niveles de conflicto que pueden aplicarse a una variedad de situaciones (familiares, profesionales, grupales, organizacionales, escolares, etc.). El conflicto dentro de un individuo a menudo refleja el conflicto en una comunidad más grande o el de una situación determinada que se está dando en el ámbito profesional o familiar del mismo, por ejemplo.

En atención a los elementos que forman parte del conflicto que existe entre las partes, se pueden distinguir los siguientes:

4.1.2.1 Conflicto Intrapersonal.

El conflicto intrapersonal es único entre los tipos de conflicto, en el modo en que no ocurre necesariamente como resultado del contexto social. El conflicto intrapersonal sucede dentro del individuo. Este tipo de conflicto está presente cuando un individuo se comporta en un modo que está en contradicción directa con cómo piensa o se siente realmente. Por ejemplo, una persona que no es racista puede hallarse haciendo chistes racistas en un ambiente donde lo rodean individuos racistas para encajar en su entorno social. Otro ejemplo de conflicto intrapersonal es el de una persona que consume drogas o alcohol en un ambiente social aunque no quiera hacerlo realmente. En resumen, si alguien está haciendo algo que la conciencia dice que es moralmente incorrecto o no se siente cómodo haciéndolo, está experimentando un conflicto intrapersonal.

4.1.2.2 Conflicto Interpersonal.

El conflicto interpersonal describe aquellos choques que ocurren cuando los individuos que se hallan trabajando o viviendo en el mismo lugar no pueden unirse para lograr un objetivo. Las fuentes de conflicto interpersonal incluyen la falta de un contexto común, aspectos de personalidad y diferencias en la

experiencia vivida. El conflicto interpersonal sucede en el lugar de trabajo y puede precisar la ayuda de un individuo externo a la organización para solucionarlo. El conflicto interpersonal también puede darse entre compañeros de departamento, miembros de un equipo o incluso parejas. Se distingue de un conflicto dentro de un grupo porque se da entre dos individuos, en lugar de muchos.

4.1.2.3 Conflicto Intragrupal.

El conflicto dentro de un grupo se da en el contexto de una organización o comando militar. Involucra numerosos miembros del grupo. Quizás el síntoma más común de un conflicto dentro de un grupo es un lapso en la comunicación. Esto resulta en que el grupo no pueda juntarse para lograr metas u objetivos. El conflicto dentro de un grupo también puede resultar de problemas externos, como una falta o límite de recursos. Tal conflicto también puede ser causado o exacerbado por la dinámica de poder dentro del grupo.

4.1.2.4 Conflicto Intergrupal.

El conflicto intergrupos se refiere a la oposición y los choques entre grupos o equipos. Ocurre con frecuencia en las relaciones sindicato-empresa. Esos conflictos llegan a ser muy intensos, agotadores y costosos para los participantes. Bajo condiciones extremas de competencia y conflicto, las partes establecen actitudes hacia los otros caracterizadas por la desconfianza, la rigidez, el centrar la atención sólo en el interés propio, la falta de voluntad de escuchar, etc.

4.2 Los Elementos del Conflicto.

El conflicto cuenta con elementos propios que lo identifican y una primera clasificación de los elementos del conflicto es la que a continuación preciso.

4.2.1 Elementos estructurales del conflicto:

Las personas tenemos unas necesidades esenciales que debemos satisfacer; no podemos ignorarlas o no satisfacerlas ya que ello llevaría a situaciones insostenibles. Ante una necesidad fisiológica que ha de ser satisfecha, se generan y desencadenan unos procesos psicológicos que derivan en una sensación de miedo a no poder satisfacerla. Estos procesos psicológicos desencadenan a su vez unos procesos biológicos conducentes a preparar el cuerpo del ser vivo para una acción enérgica que le permita satisfacer la necesidad. Estas acciones, enmarcadas en un entorno social, ya que los seres vivos, y en concreto los seres humanos, se entienden en sociedad, generan unas actividades y reacciones que derivan en algunos casos en conflictos.

El origen de la conflictología se puede atribuir a la aplicación de la Teoría del Caos en la resolución de conflictos, lo que aporta una comprensión integradora de los implicados y de su entorno.

- Las personas afectadas por el conflicto.

Los conflictos no solo afectan a las personas implicadas o involucradas directamente –como protagonistas- en el mismo. Los conflictos habitualmente afectan la vida de otras personas. Ello, en mayor o menor medida dependiendo del grado de participación, implicación o relación. De este modo se identifica el conflicto como inter o intrapersonal, o como inter o intragrupal.

Es importante la percepción personal que tienen las partes implicadas de la realidad que es objeto del conflicto, esa percepción varía en función de los diferentes valores y principios así como de las creencias de cada una de las personas implicadas. También va a determinar o cuando menos afectar a la gestión del conflicto, la creencia de las partes de que pueden llegar a un acuerdo o que quieren alcanzarlo lo antes posible, para evitar lo que consideran como un mal mayor. Cuando la convicción de que el acuerdo se va a conseguir pronto, puede llegar a generar una situación de urgencia o de crisis que complica la obtención de un consenso válido.

En el conflicto, no menos importante es la presencia de una autoridad influyente o con poder en el entorno de las partes. Si su criterio u opinión es relevante o elevado, la resolución será más fácil. Pero si la influencia es baja, el proceso de resolución del conflicto se alargará y complicará.

Las posiciones de cada uno de los miembros suponen la cubierta de los intereses y, a menudo, inhiben la comprensión del problema. Si se discute sólo sobre las posiciones de cada parte es más difícil que se produzcan acuerdos, además de que no suele beneficiar a las relaciones. Los intereses son los beneficios que deseamos obtener a través del conflicto y normalmente aparecen debajo de las posiciones, definen el conjunto de necesidades, deseos y temores que las partes tienen y llevan al conflicto. Los mejores acuerdos serán aquellos que satisfagan en mayor o menor medida los intereses de cada una de las partes. Detrás de estos intereses estarían las necesidades que son las que consideramos fundamentales e imprescindibles para vivir. Hay necesidades humanas básicas y de índole más intangible o inmateriales.

- Elementos relativos al proceso.

La forma en la que se comunican las partes es un dato muy importante en el proceso del conflicto. Si el conflicto no es entre iguales, probablemente los

códigos utilizados alejen y dificulten la resolución de un conflicto. A menudo, en la comunicación se producen una serie de distorsiones producto de la mala información, de rumores, de estereotipos, de prejuicios, que hay que tener en cuenta; es por ello que en cada conflicto habrá que ver qué estilo o estilos de enfrentamiento han puesto en juego cada una de las partes y, eventualmente, el mediador ayudará a las partes a reflexionar si el estilo seguido está ayudando a resolver o encauzar la resolución del conflicto o, por el contrario, lo enquista y lo polariza más.

- Elementos relativos al problema.

Muchas veces, cada parte da una versión diferente de los hechos, por lo que habrá que buscar formas de objetivar los datos, es decir, hay que averiguar cuál sería el núcleo del problema, lo que realmente se ha producido entre las partes, indagar sobre cuáles son los intereses reales y las necesidades que han condicionado que la relación se fuera deteriorando. En conjunto, construir la "columna vertebral" del conflicto.

4.2.2 Elementos psicológicos del conflicto:

Entre los elementos psicológicos del conflicto, podemos destacar los siguientes:

- a) Las creencias y actitudes acerca del conflicto.
- b) El patrón de respuesta ante el conflicto.
- c) La buena voluntad para trabajar en el problema.
- d) La competición por recursos.
- e) Los diferentes valores y necesidades psicológicas.

- f) Las emociones que genera el conflicto en cada una de las personas implicadas en el mismo.
- g) Los valores que tienen cada una de las personas.
- h) El estilo de comunicación utilizado en su comunicación y en su relación.
- i) El nivel de disputa (interpersonal, intergrupala, etc.).

De todos estos factores o elementos psicológicos, vamos a prestar especial atención a las emociones, para valorar la influencia que tienen en el conflicto desde su aparición y en la gestión que los implicados puedan hacer del mismo. La emoción forma parte de un aspecto crítico de nuestra vida, ya que estamos muy desinformados sobre su naturaleza y el impacto que pueda crear tanto en nuestras interacciones sociales como en nuestras relaciones.

Muchos investigadores consideran que la emoción tiene tres aspectos: un aspecto cognitivo, un elemento fisiológico y un aspecto comportamental. Existen centenares de emociones y muchas más mezclas, variaciones, mutaciones y matices diferentes entre todas ellas. En realidad, existen más sutilezas en la emoción que palabras para describirlas.

Todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución. La misma raíz etimológica de la palabra "emoción" proviene del verbo latino *movere* (que significa moverse), al que se añade el prefijo "e-", que significa algo así como "movimiento hacia" y que sugiere, de ese modo, que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción.

La emoción se expresa mediante el comportamiento, con el objetivo de comunicar a los demás cómo nos sentimos. La expresión emocional tiene una dinámica muy compleja, especialmente en las situaciones de conflicto.

CAPÍTULO V: Regulación Normativa de los Medios Alternativos de Solución de Controversias.

5.1 Regulación Internacional.

A nivel internacional los medios alternativos de solución de controversias se encuentran regulados por la Organización de las Naciones Unidas, a través de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), la cual fue creada el 17 de diciembre de 1966, y, que es el órgano jurídico central del sistema de las Naciones Unidas en la materia del derecho internacional privado.

La Comisión está integrada por 60 Estados miembros elegidos por la Asamblea General. Su composición es representativa de las diversas regiones geográficas y los principales sistemas económicos y jurídicos. Los miembros de la Comisión son elegidos por períodos de seis años y el mandato de la mitad de ellos expira cada tres años.¹³⁰ México es uno de los Estados miembros de la Comisión.

Dicha comisión, debe considerar en sus trabajos los intereses de todas las naciones miembros, quienes desempeñan un papel activo en la preparación y aprobación de los textos de la comisión.

Ya desde el siglo pasado, la Organización de las Naciones Unidas, emprendió los trabajos para la unificación de los criterios jurídicos regulados por ámbito nacional de los países miembros. Ha venido desarrollando normativas de diferente naturaleza con el objetivo de regular diferentes aspectos del derecho internacional privado de manera uniformada.

Entre esa normativa se encuentran leyes modelo, convenciones internacionales, cláusulas tipo y condiciones generales para la elaboración de los actos jurídicos.

¹³⁰ <http://www.uncitral.org/uncitral/index.html>

Teniendo como finalidad armonizar el derecho interno, mientras que las convenciones internacionales buscan unificar el derecho a nivel internacional.

La armonización es un proceso por el que pueden modificarse las leyes nacionales para aumentar la previsibilidad de las operaciones comerciales internacionales, mientras que la unificación puede entenderse como la aprobación por los diferentes estados de normas jurídicas comunes aplicables a determinados aspectos de las operaciones comerciales mundiales.

5.1.1 Convención de Nueva York sobre el reconocimiento y la ejecución de las sentencias arbitrales extranjeras de 1958.

La Convención de Nueva York, data del 10 de junio de 1958, entrando en vigor el 7 de junio de 1959, y está reconocida como uno de los instrumentos más importantes para el arbitraje comercial internacional.

Esta regulación exige que cada nación contratante ante la que se interponga una acción concerniente a una cuestión que haya sido objeto de un acuerdo de arbitraje o de una cláusula compromisoria de arbitraje reconozca y de fuerza ejecutoria a todo laudo arbitral emitido en algún otro Estado, salvo determinadas excepciones.¹³¹

México es parte de la Convención de Nueva York desde el año de 1971, mismo año de ratificación y entrada en vigor en territorio mexicano.

¹³¹ Idem.

5.1.2 Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI.

La Comisión aprobó el 28 de abril de 1976, el reglamento de arbitraje al que las partes podrán hacer remisión en su acuerdo de arbitraje para la sustanciación de las actuaciones en miras de lograr la solución de las controversias que surja en su relación contractual.

Normativa que fue diseñada para ser utilizada en arbitrajes comerciales, regulando todos los aspectos del procedimiento arbitral: cláusula compromisoria, designación de los árbitros, el desarrollo del procedimiento arbitral, efectos e interpretación del laudo.¹³²

Su aplicabilidad, el reglamento de arbitraje establece que cuando las partes en un contrato hayan acordado por escrito que los conflictos relacionados con el convenio se sometan a arbitraje de acuerdo a dicho reglamento, tales litigios se resolverán conforme a este. El reglamento regirá el arbitraje, salvo cuando una de sus normas esté en conflicto con una disposición del derecho aplicable al arbitraje que las partes no puedan derogar, en ese caso prevalecerá dicha disposición.¹³³

5.1.3 Reglamento de Conciliación de la CNUDMI.

Es aprobado el 23 de julio de 1980, el cual establece un conjunto de reglas procesales a las cuales pueden invocarse en los contratos o cláusulas compromisorias para la pacífica resolución de conflictos que pudieran surgir en las relaciones comerciales.

Dicho documento se ocupa de todos los aspectos del procedimiento de conciliación, como son la cláusula modelo de conciliación, la confidencialidad,

¹³² *Ibidem.*

¹³³ *REGLAMENTO DE ARBITRAJE DE LA CNUDMI. Artículo 1°.*

regulación del procedimiento conciliatorio, aspectos procesales de la designación y de la actuación de los conciliadores, entre otros asuntos.

Establece la voluntariedad de la conciliación, al determinar que la parte que toma la iniciativa, deberá enviar por escrito a la otra una invitación para la realización de dicho método alternativo.¹³⁴

El procedimiento conciliatorio se dará por iniciado cuando la otra parte acepte la invitación. Es aconsejable que la aceptación se haga por escrito. En caso de rechazo, la conciliación habrá terminado. De no recibir respuesta dentro de los siguientes 30 días al envío de la invitación o dentro de otro período de tiempo especificado en la misma, se tendrá la opción de considerar la omisión como rechazo a la invitación.¹³⁵

La confidencialidad es un elemento esencial en la conciliación, es por eso que el reglamento establece la confidencialidad del método alternativo al establecer que el conciliador y las partes no deberán revelar la información relativa al procedimiento conciliatorio.¹³⁶

Como obligaciones del conciliador el reglamento establece las siguientes:¹³⁷

- a) Ayudar a las partes de manera independiente e imparcial a lograr un arreglo amistoso de la controversia;
- b) Atender a los principios de objetividad, equidad y justicia, teniendo en cuenta, los derechos y las obligaciones de las partes, los usos del tráfico mercantil de que se trate y las circunstancias del conflicto;

¹³⁴ *REGLAMENTO DE CONCILIACIÓN DE LA CNUDMI*. Artículo 2.

¹³⁵ *Idem*.

¹³⁶ *REGLAMENTO DE CONCILIACIÓN DE LA CNUDMI*. Artículo 14.

¹³⁷ *REGLAMENTO DE CONCILIACIÓN DE LA CNUDMI*. Artículo 7.

- c) Conducir la conciliación en forma adecuada, tomando en cuenta las circunstancias del caso, los deseos de las partes, además de la solicitud de cualquiera de éstas, realizar declaraciones orales, y la necesidad de lograr un rápido arreglo de la controversia;
- d) Formular propuestas para una transacción del conflicto, en cualquier etapa del procedimiento. Sin ser necesario que éstas sean por escrito.

El acuerdo resultado de la aplicación de la conciliación, se establece en el reglamento que cuando el prestador de servicios de conciliación lo estime posible, podrá formular los términos de un proyecto de transacción, presentándolo a las partes para que expresen sus opiniones. Tomando en cuenta sus observaciones, el conciliador podría hacer los cambios necesarios en términos de la transacción. Logrado el acuerdo se redactará y firmará por escrito. Si lo solicitan las partes el conciliador debe redactar el acuerdo de transacción o ayudar en su redacción. Al ser firmado por las partes, el acuerdo pone fin al conflicto, quedando obligadas al cumplimiento del mismo.¹³⁸

5.1.4 Ley Modelo sobre Conciliación Comercial Internacional de la CNUDMI.

La Ley Modelo de Conciliación Internacional, fue aprobada el 24 de junio de 2002, por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil; la cual fue aprobada con el objetivo de crear un régimen uniforme que facilitará el procedimiento de conciliación y fomentará su aplicación y la certeza jurídica necesaria para ello.¹³⁹

¹³⁸ *REGLAMENTO DE CONCILIACIÓN DE LA CNUDMI*. Artículo 13.

¹³⁹ KAFZK, ANNE. *ENSAYOS SOBRE MEDIACIÓN*. Ed. Porrúa. México. 2006. p. 43-52.

Contiene un régimen uniforme de dicho procedimiento que facilita y fomenta el uso del método alternativo propiciando la predecibilidad y otorgando certeza jurídica indispensable para cualquier relación contractual.

La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil, la ausencia de un régimen legal de conciliación, genera una incertidumbre jurídica y recomienda a los Estados miembros de la ONU, uniformar el derecho relativo a los procedimientos de solución de controversias. A fin de contar con un marco jurídico sobre conciliación que pueda proporcionar una solución justa y eficiente.¹⁴⁰

Como objetivo primordial de la ley modelo es eliminar incertidumbre inherente a la ausencia de un régimen legal de conciliación y armonizar criterios en los distintos derechos internos de los estados miembros. Distintos países han promulgado legislación basada en la Ley Modelo Conciliación, tenemos el caso de Hungría por ejemplo en el 2002, Croacia en el 2003, Canadá y Nicaragua en el 2005 y Eslovenia 2008.

Sin embargo en el Estado Mexicano aún no existe una legislación federal al respecto, ya que si bien existe el fundamento constitucional, no así una ley que regule los medios alternativos de solución de controversias.

Entre los aspectos que regula la Ley Modelo de Conciliación se encuentran los siguientes: aspectos procesales de dicho método alternativo como el proceso para designar al conciliador, el desarrollo del procedimiento conciliatorio, las actuaciones, la comunicación entre el conciliador y las partes, la confidencialidad, la admisibilidad de pruebas, la actuación del conciliador como árbitro y la ejecutabilidad del acuerdo de transacción.¹⁴¹

¹⁴⁰ *LEY MODELO DE LA CNUDMI SOBRE CONCILIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL*. Ed. Naciones Unidas. Nueva York. 2002.

¹⁴¹ *Idem*.

5.1.5 Ley Modelo sobre Arbitraje Comercial Internacional de la CNUDMI.

Nace la Ley Modelo para el arbitraje comercial, en el año de 1985, teniendo como objetivo el de modernizar las leyes de los estados miembros sobre el procedimiento arbitral tomando en cuenta los rasgos peculiares y las necesidades para la implementación y uso de dicho método alternativo.

Todas las etapas del arbitraje están reguladas en esta ley, el acuerdo, la composición y competencia del tribunal arbitral, el alcance de la intervención del tribunal y el reconocimiento y ejecución del laudo arbitral. La Ley modelo de arbitraje armonizó en gran medida la regulación a nivel mundial en la materia. La asamblea general de las Naciones Unidas ha recomendado su adopción.

Esta ley es un reflejo del consenso mundial sobre los puntos fundamentales en la práctica del arbitraje internacional aceptados por estados de todas las regiones y los diferentes ordenamientos jurídicos del mundo. El 7 de julio de 2006, la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional aprobó enmiendas a dicha ley. En ese mismo año, la versión comúnmente adoptada por los diferentes países es la versión reformada, sin embargo, todavía existen un gran número de leyes nacionales que se han basado en el texto original de 1985.

En distintos países se han promulgado leyes basadas en la Ley modelo, uno de los países que ha adoptado esta normativa es México, sin embargo no en una ley federal como se esperaba que fuese, sino en el mismo Código de Comercio, al cual sólo dedica un capítulo para su regulación.

5.2 Regulación Normativa de los Medios Alternos de Solución de Conflictos, en el Estado Mexicano.

Con la entrada en vigor del decreto por el cual se reforman y adicionan diversos artículos de la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, publicada el 18 de junio de 2008 en el Diario Oficial de la Federación, entre los cuales se encuentra la adición al artículo 17 que en su párrafo tercero y el artículo 18 en su párrafo sexto.

De lo anterior se desprende que todas las leyes, sin excepción deben de prever los mecanismos alternativos de solución de controversias.

Sin embargo la entrada en vigor de la mencionada reforma constitucional ha sido tardía, ya que la implementación de los Métodos alternos de solución de conflictos en México no ha sido una labor planeada, uno de los rasgos distintivos de su evolución es su desarrollo desigual en las diferentes entidades federativas.

5.2.1 Leyes de Métodos Alternos de Solución de Controversias en México.

En México se encuentran regulaciones de los métodos alternos de solución de controversias en sus distintas denominaciones, por ejemplo “de métodos alternos”, “de medios alternativos”, “de mecanismos alternativos”, “para la solución de conflictos” o “de controversias”, pero el término predominante hasta ahora en las leyes estatales es “de justicia alternativa”, dichos nombres son formas distintas de referirnos a los mismos, es decir, la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje y sus variantes. La disparidad en las legislaciones locales sobre medios alternos, no sólo se refiere a la nomenclatura sino al número de métodos alternos que se regulan, pues aunque una ley pueda llamarse “de justicia alternativa” podría resultar que en realidad hablemos de

una ley de mediación y conciliación, es decir, no contempla otras modalidades de justicia alternativa en su contenido.

Las regulaciones sobre métodos alternos para la solución de conflictos de las distintas entidades federativas mexicanas, pueden dividirse en tres tipos:

- 1) Las que regulan la Mediación;
- 2) Las que regulan la Mediación y Conciliación y
- 3) Las que abarcan más Métodos Alternos.

➤ Regulaciones sobre Mediación:

- Ley de Mediación del Estado de Oaxaca;
- Ley de Mediación del Estado de Chihuahua;
- Ley de Mediación del Estado de Tamaulipas;
- Ley de Justicia Alternativa del Distrito Federal.

➤ Regulaciones sobre Mediación y Conciliación:

- Ley de Mediación y Conciliación del Estado de Aguascalientes;
- Ley de Justicia Alternativa del Estado de Baja California;
- Ley de Justicia Alternativa del Estado de Colima;

- Ley de Justicia Alternativa del Estado de Guanajuato;
 - Ley que regula el sistema de Mediación y Conciliación del Estado de Tlaxcala;
 - Ley de Medios Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Veracruz.
- 3.- Regulaciones sobre más Métodos Alternos:
- 🇲🇽 Ley de Medios Alternos de Solución de Controversias del Estado de Coahuila;
 - 🇲🇽 Ley de Justicia Alternativa del Estado de Durango;
 - 🇲🇽 Ley de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo;
 - 🇲🇽 Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco;
 - 🇲🇽 Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León;
 - 🇲🇽 Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo;
 - 🇲🇽 Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Sonora;
 - 🇲🇽 Ley de Justicia Alternativa del Estado de Zacatecas.

En algunos Estados de la República Mexicana existen leyes que regulan los métodos alternos en materias específicas, los cuales son los siguientes:

Tenemos que en materia penal y justicia restaurativa existen las siguientes leyes:

- Ley de Justicia Penal Alternativa de Chihuahua;
- Ley de Justicia Penal Restaurativa de Durango;
- Ley de Justicia Alternativa en Materia Penal de Morelos;

En materia médica se tienen las siguientes leyes:

- ⊕ Ley que crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico en Aguascalientes;
- ⊕ Ley que crea la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico en la prestación de servicios de salud de Baja California;
- ⊕ Ley que crea la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Chiapas;
- ⊕ Ley que crea la Comisión Coahuilense de Conciliación y Arbitraje Médico de Coahuila;
- ⊕ Ley que crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca;
- ⊕ Ley que crea la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa;
- ⊕ Ley que crea la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Tabasco;
- ⊕ Ley que crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala.

En materia de Violencia Intrafamiliar son las siguientes:

- ▶ Ley de Atención y Prevención de la Violencia Familiar de Baja California;
- ▶ Ley de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar de Campeche;
- ▶ Ley de Prevención, Asistencia y Atención de la Violencia Familiar de Coahuila;
- ▶ Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar de Colima;
- ▶ Ley de Prevención, Asistencia y Atención de la Violencia Intrafamiliar de Chiapas;
- ▶ Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar del Distrito Federal;
- ▶ Ley para la Asistencia, Atención y prevención de la Violencia Intrafamiliar de Durango;
- ▶ Ley de Atención a la Violencia Intrafamiliar de Guanajuato;
- ▶ Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Intrafamiliar de Guerrero;
- ▶ Ley de Prevención y Atención para las víctimas de la Violencia Intrafamiliar de Jalisco;
- ▶ Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar en el Estado de México;
- ▶ Ley para la Atención y Prevención de la Violencia Familiar en Michoacán;

- ▶ Ley de Asistencia y prevención de la Violencia Intrafamiliar de Oaxaca;
- ▶ Ley de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia Familiar de Puebla;
- ▶ Ley que atiende, previene y sanciona la Violencia Intrafamiliar de Quintana Roo;
- ▶ Ley de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar o Doméstica de San Luís Potosí;
- ▶ Ley para Prevenir y Atender la Violencia Intrafamiliar de Sinaloa;
- ▶ Ley de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar de Sonora;
- ▶ Ley para la Prevención y Tratamiento de la Violencia Intrafamiliar de Tabasco;
- ▶ Ley de Prevención, Atención y Asistencia de la Violencia Intrafamiliar de Tamaulipas;
- ▶ Ley de Prevención, Asistencia y Tratamiento de la Violencia Intrafamiliar de Tlaxcala;
- ▶ Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar de Veracruz;
- ▶ Ley para Prevenir y Atender la Violencia Familiar de Zacatecas.

Las anteriores leyes son sólo algunas de las regulaciones que en México se han realizado en lo que se refiere a métodos alternativos de solución de conflictos. Ya que aún queda mucho por andar en esta materia. En México se puede

consultar en “La situación actual de la mediación en México” de José Benito Pérez Saucedo.

5.2.2 Regulación Federal de los Medios Alternativos de Solución de Conflictos.

En cuanto a leyes federales que regulan los métodos alternos encontramos muy pocas, toda vez que como ya se estableció líneas arriba el decreto que reforma y adiciona el artículo 17 tercer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos es relativamente nuevo.

La implementación y regulación de los métodos alternos de solución de controversias en todo el país, se ha estado dando principalmente en Protección al Consumidor y Protección de Usuarios de los Servicios Financieros. La forma en que se ha venido dando es la implementación de la ubicación de delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor¹⁴² (PROFECO) y de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros¹⁴³ (CONDUSEF) en todo el país, ambas instituciones administradoras de procedimientos de métodos alternos de solución de controversias en un marco oficial, otra institución que aplica los métodos alternos es la Comisión de Arbitraje Médico.¹⁴⁴

Leyes en las que se regulan métodos alternos, son alrededor de treinta leyes en materia económica, entre ellas encontramos las siguientes: La Ley Federal de Protección al Consumidor; Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Ley de la Propiedad Industrial, Ley de Protección al Ahorro Bancario, Ley de Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros, entre otras.¹⁴⁵

¹⁴² www.profeco.gob.mx

¹⁴³ www.condusef.gob.mx

¹⁴⁴ www.conamed.gob.mx

¹⁴⁵ BRAVO PERALTA, MARTÍN VIRGILIO. Op. Cit.

Otras regulaciones de las que México asume sus principios son la Ley Modelo de conciliación de la CNUDMI; Ley modelo y reglamento facultativo de arbitraje de la CNUDMI en el Código de Comercio y los Códigos de Procedimientos Civiles de los Estados, además contamos con un régimen convencional sólido como la Convención de Nueva York, la Convención de Panamá, la Convención de Montevideo, así mismo los Tratados de Libre Comercio que ha suscrito México, los cuales prevén los medios alternativos de solución de controversias.

5.2.3 La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los Medios Alternos de Solución de Controversias.

En el campo de las controversias entre los actores que intervienen en toda sociedad, cuya historia hace ostensible la evolución de disímiles esquemas para armonizar intereses opuestos o para resolver las disputas derivadas de ellos, siendo las representaciones más comunes las confrontadas ante el órgano jurisdiccional y el Arbitraje privado, surgiendo otros medios que pretenden constituir otras alternativas para la solución de controversias entre los particulares; con el objeto de alcanzar el objetivo antes indicado el sistema jurídico ha incorporado ciertos medios cuyo propósito es solucionar los conflictos sin generar mayores antagonismos entre las partes, estos medios se diversifican entre sí por la interposición de terceros en la solución del conflicto.

En México mediante reforma constitucional de dieciocho de junio de dos mil ocho, en México se modificó el tercer párrafo del artículo 17 de la Constitución Política para establecer que “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”, ello significa que las leyes establecerán

mecanismos paralelos, autónomos, más vinculados al órgano jurisdiccional, para coadyuvar con este en la solución de conflictos en las diferentes aéreas jurídicas donde sean requeridos.

Estos medios alternos forman un auxiliar al órgano jurisdiccional que se vincularía para mayor beneficio, por eso se expresa que estos medios alternos (Mediación, Conciliación y Arbitraje), forman la Triada de Justicia Alternativa en el nuevo sistema acusatorio mexicano, que sería un apoyo a los Órganos Jurisdiccionales, donde no solo desplegarían una expedita impartición de justicia, sino que también se desarraigaría la gran carga procesal de los atiborrados Órganos Jurisdiccionales.

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 mandado una diversidad de conceptos. Tales como Conciliación, Mediación, Arbitraje, justicia alterna, amigable composición, acuerdo entre las partes, juntas de avenencia, negociaciones, concertación, etc.

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 promover reformas legales y procesales e inclusive se han instituido Centros de Mediación y de Justicia Alternativa, 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 acogían esta modalidad para dirimir los conflictos, como es el caso de mi Estado Guanajuato.

En otras legislaciones como la Ley de Comercio Exterior en su artículo 97 instituye meridianamente 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...”, igualmente 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 ordenamiento legal, 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.”

Inciden 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 consolidada 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, regula 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 re-Mediación, 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.

Como ya quedo establecido la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece en sus artículos 17 y 18 los Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Es oportuno analizar la reforma de manera más detallada.

En primer lugar tenemos el artículo 17 párrafo tercero Constitucional, el cual establece lo siguiente:

“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.”

Si bien esta disposición de la reforma constitucional pareciere ordenar la obligatoriedad de establecer métodos alternos en el orden jurídico nacional, lo cierto es que la adhesión ha provocado una aceleración en la elaboración e interés de las entidades federativas por crear leyes o centros de justicia alternativa en cumplimiento con el ordenamiento constitucional, ya encontramos regulaciones exclusivamente penales de métodos alternos y justicia restaurativa en el país, empero queda muy abierto el mandato de la ley máxima, ya que todavía se debate en muchos estados la conveniencia de los métodos alternos por ejemplo en materia de violencia familiar aunque existe doctrina y estadísticas que validan su aplicación.

Muchos piensan que dicha adición al artículo 17 Constitucional es totalmente novedoso en nuestro país lo cual es totalmente falso, ya que algunos Estados de la República ya lo contemplaban incluso antes de las reformas a los artículos 17 y 18 Constitucionales, si bien el fomento de la homologación y aplicación de los métodos alternos en distintas disciplinas en los estados se ha venido dando a partir de dicha reforma.

A partir de la reforma se hace latente la necesidad de una Ley Federal que pueda establecer un marco teórico y principios mínimos que sirvan tanto pedagógicamente como activamente a las legislaciones locales, sobre todo en un país como el nuestro con una tradición netamente positivista.

Pasando al artículo 18 de la carta magna el cual establece en su sexto párrafo que:

“Las formas alternativas de justicia deberán observarse en la aplicación de este sistema, siempre que resulte procedente.”

Lo anterior hace referencia al sistema penitenciario mexicano, al establecer sobre todo, los procedimientos de justicia seguidos a los adolescentes, materia en la que la justicia restaurativa y los métodos alternos han demostrado su eficacia a nivel internacional.

La situación de crisis en la justicia y de seguridad que vivimos en México, ha servido como una verdadera oportunidad para transformar nuestra visión y nuestra realidad de los medios de resolución de conflictos.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- El conflicto es una constante social, producto de las relaciones humanas en un entorno de diversidad: somos diferentes en percepciones, pensamientos, actitudes, creencia, necesidades, valores, poder, sólo por mencionar algunas causas de diversidad; las diferencias, naturalmente, pueden originar miles de disputas, las cuales pueden ser abordadas y resueltas con evidente facilidad si esto se hace desde su origen, es decir, si se trata de resolver por los propios protagonistas del conflicto; si estos componen por sí mismos, de manera pacífica, sus relaciones con miras al futuro.

SEGUNDA.- Tomando en consideración que el emplear medios alternativos de resolución de controversias en buena medida se apoya en conceptos emitidos por el profesor Frank E. A Sander que es conocido como el padre de la reaparición de la idea de resolver conflictos a gran escala, mediante la utilización de mecanismos no jurisdiccionales, se puede afirmar con prudencia que, dentro de la teoría general del conflicto, su contribución es invaluable debido a que comprende distintas corrientes de pensamiento que convergen en el beneficio para solventar dificultades generadas con el habitual acontecer de los hechos a la vez que sortean al máximo posible la utilización de las vías jurisdiccionales.

TERCERA.- En nuestro País, es incuestionable el avance de la utilización de los medios alternativos de resolución de controversias a raíz de la Reforma Constitucional, que niveló en gran medida la Legislación Estatal; sin embargo, se tiene noticia de que los asuntos resueltos mediante la Vía Alterna a la Judicial, no representan en nada los comparados con los asuntos que se presentan y resuelven a través de la Vía Jurisdiccional, a través de Tribunales.

CUARTA.- Es importante que consideremos acopiar y desperdigar la información que se encuentre disponible en materia de medios alternativos de resolución de conflictos, y originemos que se experimente y se promuevan programas que comprendan la Mediación Civil, Familiar, Mercantil, Penal y Justicia para Menores; el Arbitraje y las Medidas Cautelares, los sujetos del Arbitraje, las Partes y el Árbitro las actuaciones arbitrales y el ámbito de prueba en el Arbitraje; el Laudo Arbitral, su emisión y ejecución forzosa; la dimensión comparativa de los medios extrajudiciales de solución de conflictos; Arbitrajes sectoriales; la anulación del Laudo Arbitral; las Reglas de Arbitraje del Centro de Arbitraje de México (CAM), el Procedimiento Arbitral ante el Tribunal Arbitral, la Renuncia, el Procedimiento Abreviado, los Gastos y Costas del Arbitraje y la Limitación de Responsabilidad del CAM.

QUINTA.- El tener un servicio de justicia alternativa disponible garantiza la potestad de los justiciables de acudir libremente a encontrar una solución a sus problemas en un ambiente de armonía, de paz y de un servicio eficiente, ágil y confidencial en donde las partes de acuerdo a sus necesidades serán las que tomen la última decisión y así garantizar su cumplimiento.

SEXTA.- Garantizar a los ciudadanos el derecho al acceso a la justicia es garantizar la protección de sus demás derechos. Por esta razón, en los regímenes democráticos el acceso a la justicia es un elemento fundamental, en tanto implica que el Estado debe responder por la prestación plena del servicio en un sistema que ofrezca garantías reales a los ciudadanos en términos de prontitud, efectividad, igualdad e independencia. De hecho la justicia en los principios fue motivada por mantener un ambiente de paz, de orden y de garantizar el derecho de todo ser humano.

BIBLIOGRAFÍA

AIELLO DE ALMEDIA, MARÍA ALBA. *MEDIACIÓN. FORMACIÓN Y OTROS ASPECTOS CLAVE.* Ed. Porrúa. México. 2001. p.p. 196.

ÁLVAREZ, GLADYS STELLA. *LA MEDIACIÓN Y EL ACCESO A LA JUSTICIA.* Ed. Rubinzal-Culzoni. Santa Fe. 2003. p.p. 368.

ALZATE SAEZ DE HEREDIA, RAMÓN. *ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. UNA PERSPECTIVA PSICOLÓGICA.* Ed. Universidad del País Vasco. España. 1998. p.p. 306.

AZAR MANSUR, CECILIA. *MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN EN MÉXICO: DOS VÍAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS A CONSIDERAR.* Ed. Porrúa, México, 2003, p.p. 111.

BERNAL SAMPER, TRINIDAD. *LA MEDIACIÓN. UNA SOLUCIÓN A LOS CONFLICTOS DE RUPTURA DE PAREJA.* 2da. ed., Ed. Colex. España. 1998. p.p. 191.

BEJARANO SÁNCHEZ, MANUEL. *OBLIGACIONES CIVILES.* Ed. Harla. México. 1980. p.p. 461.

BOQUÉ TORRENOREL, MARÍA CARMEN. *CULTURA DE MEDIACIÓN Y CAMBIO SOCIAL.* Ed. Gedisa. Barcelona. 2003. p. p. 144.

BRAVO PERALTA, MARTÍN VIRGILIO. *EL ARBITRAJE ECONÓMICO EN MÉXICO.* Ed. Porrúa. México. 2002. p.p. 246.

BRISEÑO SIERRA, HUMBERTO. *EL ARBITRAJE EN EL DERECHO PRIVADO.* Instituto de Derecho Comparado, UNAM. Imprenta Universitaria. México. 1963. p. p. 423.

BUSH, ROBERT A. BARUCH y FOLGER, JOSEPH P. *LA PROMESA DE LA MEDIACIÓN: CÓMO AFRONTAR EL CONFLICTO MEDIANTE LA REVALORIZACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO.* Ed. Granica, Argentina, 2006. p.p. 416.

COLAIÁCOVO, JUAN LUIS. *NEGOCIACIÓN MODERNA. TEORÍA Y PRÁCTICA.* Ed., Ediciones Jurídicas Cuyo. Argentina, 1998. p.p. 499.

CRAVER, CHARLES. *EL NEGOCIADOR INTELIGENTE.* Ed. Aguilar, México, 2002, p.p. 304.

DIEZ, FRANCISCO. *HERRAMIENTAS PARA TRABAJAR LA MEDIACIÓN.* Ed. Paidós, Argentina, 1999. p.p. 232.

DUPUIS, JUAN CARLOS. *MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN.* Ed. Abelardo-Perrot. Buenos Aires. 1997. p. p. 477.

FALCÓN, ENRIQUE M. *MEDIACIÓN OBLIGATORIA EN LA LEY 24.573.* Ed., Abelardo-Perrot, Buenos Aires, 1997. p.p. 216.

FISHER, ROGER, URY, WILLAM Y PATTON. *SÍ...DEACUERDO!.* Ed. Grupo Editorial Norma. Colombia. 1996. p.p. 123.

FISAS, VINCES. *CULTURA DE PAZ Y GESTIÓN DE CONFLICTOS.* Ed. Icaria. Barcelona. 2001. p.p. 335.

FOLBERG, JAY Y TAYLOR, ALISON. *MEDIACIÓN, RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SIN LITIGIO.* Ed. Limusa, Grupo Noriega Editores, México, 1997. p.p.370.

GARCÍA GARCÍA, LUCÍA. *MEDIACIÓN FAMILIAR. PREVENCIÓN Y ALTERNATIVAS AL LITIGIO EN LOS CONFLICTOS FAMILIARES.* Ed. Dykinson, Madrid, 2003. p.p. 240.

GARBER, CARLOS A. *LA MEDIACIÓN FUNCIONA.* Ed. Abelardo-Perrot. Buenos Aires, 1996, p.p. 176.

GÓMEZ LARA, CIPRIANO. *TEORÍA GENERAL DEL PROCESO.* 10 ed., Ed Oxford, México. 2004, p.p. 363

GONZÁLEZ DE COSSÍO. FRANCISCO. *ARBITRAJE.* Ed. Porrúa. México, 2004. p. p.1189.

GORJÓN GÓMEZ, FRANCISCO JAVIER. *ARBITRAJE COMERCIAL Y EJECUCIÓN DE LAUDOS.* Ed. Mc Graw Hill. México, 2001. p.p. 428.

GORJÓN GÓMEZ, FRANCISCO J. Y STEELE GARZA, JOSÉ G. *MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.* Ed. Oxford, México, 2008, p. p. 226.

GORJÓN GÓMEZ, FRANCISCO J. Y SAÉNZ LÓPEZ, KARLA ANNETT. *MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.* Ed. CECSA. México, 2006, p.p. 138.

HIGHTON, ELENA Y ÁLVAREZ GLADYS STELLA, *MEDIACIÓN PARA RESOLVER CONFLICTOS.* Ed., Ad-Hoc, Buenos Aires 1995.p.p 432.

HOWARD ROSS, MARC. *LA CULTURA DEL CONFLICTO*. Ed. Paidós Ibérica. Barcelona, 1995. p.p. 320.

KAFZK, ANNE. *ENSAYOS SOBRE MEDIACIÓN*. Ed. Porrúa. México. 2006. p.p. 155.

LASCALA, JORGE HUGO. *ASPECTOS PRÁCTICOS EN MEDIACIÓN*. Ed. Abelardo Perrot, Buenos Aires, 1999. p.p. 272.

LORCA NAVARRETE, ANTONIO MARÍA. *MANUAL DE DERECHO DE ARBITRAJE*. Ed. Dykinson, España, 1997, p.p. 1352.

MARALET, JUAN. *NEGOCIACIÓN EN ACCIÓN*. Ed. Díaz de Santos, España, 2007, p.p. 218.

MORTON DEUTSCH. *THE RESOLUTION OF CONFLICT: CONSTRUCTIVE AND DESTRUCTIVE PROCESSES*. Ed. Yale, University Press. Estados Unidos. 1973.

NÚÑEZ TORRES, MICHAEL. *LA CAPACIDAD LEGISLATIVA DEL GOBIERNO DESDE EL CONCEPTO DE INSTITUCIÓN. EL PARADIGMA DE VENEZUELA Y ESPAÑA*. Ed. Porrúa. México. 2006, p. p. 317.

PACHECO PULIDO, GUILLERMO. *MEDIACIÓN. CULTURA DE LA PAZ. MEDIO ALTERNATIVO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA*. Ed. Porrúa, México, 2004, p.p. 159.

PÉREZ FERNÁNDEZ DEL CASTILLO, OTHÓN. *MANUAL BÁSICO DEL CONCILIADOR.* Ed. Repeticiones Gráficas, S.A., México. 2003. p.p. 136.

PÉREZ VILLAREAL, MARÍA LUZSABEL Y VARÓN PALOMINO, JUAN CARLOS. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. *TÉCNICAS DE CONCILIACIÓN.* Programa para la modernización de la administración de justicia. Ed. Fes-Aid. Santa Fe de Bogotá. 1996. p.p. 161.

PICKER, BENNETT. *GUÍA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN. MANUAL PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMERCIALES.* Ed. Paidós. Buenos Aires. 2001. p.p. 160.

PONTI, FRANC. *LOS CAMINOS DE LA NEGOCIACIÓN.* Ed. Granica. Argentina, 2002. p.p. 173.

ROJINA VILLEGAS, RAFAEL. *COMPEDIO DE DERECHO CIVIL. INTRODUCCIÓN, PERSONAS Y FAMILIA.* 27. ed. Ed. Porrúa. México. 1997. p.p. 540.

SALCEDO VERDUGA, ERNESTO. *EL ARBITRAJE, LA JUSTICIA ALTERNATIVA,* Ed., Jurídica, Ecuador, 2001. p. p. 514.

SANER, RAYMOND. *EL EXPERTO NEGOCIADOR. ESTRATEGIAS, TÁCTICAS, MOTIVACIÓN, COMPORTAMIENTO, DELEGACIÓN EFECTIVA.* Ed. Gestión 2002. Barcelona. 2003. p. p. 281.

SILVA SILVA, JORGE ALBERTO. *ARBITRAJE COMERCIAL INTERNACIONAL EN MÉXICO.* Ed. Pereznieto. México. 1994. p. p. 167.

SIQUEIROS, JOSÉ LUIS. *EL ARBITRAJE EN LOS NEGOCIOS INTERNACIONALES DE NATURALEZA PRIVADA.* Ed. Porrúa, México. 1992, p.p. 88.

SIX, JEAN FRANCIS. *DINÁMICA DE LA MEDIACIÓN.* Ed. Paidós. Buenos Aires. 2002. p.p. 232.

TSÉ, LAO TAO TE CHING. Ed. Edad. Madrid. 2006. p.p. 266.

URIBARRI CARPINTERO, GONZALO. *DERECHO ARBITRAL MEXICANO.* Ed. Porrúa. México. 2006. p. p. 333.

URQUIDI, J. ENRIQUE. *MEDIACIÓN. SOLUCIÓN A CONFLICTOS SIN LITIGIO.* Ed. Centro de Resolución de Conflictos, México, 1999. p.p. 111.

VARGAS JUNCO, JOSÉ ROBERTO. *LA CONCILIACIÓN. ASPECTOS SUSTANCIALES Y PROCESALES EN EL SISTEMA ACUSATORIO.* 5a, ed., Ed. Temis, Colombia, 2007, p.p. 521.

VARGAS VIANCO, JUAN ENRIQUE y GORJÓN GÓMEZ, FRANCISCO JAVIER. *ARBITRAJE Y MEDIACIÓN EN LAS AMÉRICAS.* Ed. Ceja. Chile, 2006. p.p. 486.

VIÑAS CIRERA, JESÚS. *CONFLICTOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS. CULTURA ORGANIZATIVA Y MEDIACIÓN PARA LA CONVIVENCIA.* Ed. Graós. Barcelona. 2008. p. p. 149.

LEGISLACIONES

ESTADO DE NUEVO LEÓN. LEY DE MÉTODOS ALTERNOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN.

ESTADO DE GUANAJUATO. LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA PARA EL ESTADO DE GUANAJUATO.

ESTADO DE GUANAJUATO. CÓDIGO CIVIL PARA EL ESTADO DE GUANAJUATO.

ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE. LEY DE MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE.

COAHUILA DE ZARAGOZA. LEY DE MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

REGLAMENTO DE ARBITRAJE DE LA CNUDMI.

REGLAMENTO DE CONCILIACIÓN DE LA CNUDMI.

LEY MODELO DE LA CNUDMI SOBRE CONCILIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL. Ed. Naciones Unidas. Nueva York. 2002. p.p. 7

OTRAS FUENTES

CAMPILLO CUAUTLI, HÉCTOR. *DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA.* Ed. Editores Fernández, México, 2008. p.p. 632.

DE PINA VARA, RAFAEL, *DICCIONARIO DE DERECHO,* 34. ed., Ed. Porrúa, México. 2005, p.p. 395.

MARTÍNEZ MORALES, RAFAEL I., *DICCIONARIO JURÍDICO MODERNO.* T. I, Ed., Iure, México, 2007. p.p. 447.

MARTÍNEZ MORALES RAFAEL I., *DERECHO ADMINISTRATIVO 1RO Y 2DO CURSO.* 34ra ed., Ed., Oxford University Press Harla México, México, 1998. p.p. 289.

PÉREZ SAUCEDA, JOSÉ BENITO. “LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN MÉXICO”. *Revista Conocimiento y Cultura Jurídica,* n. 1, 2da. Época, 2007, p. 204-220.

www.profeco.gob.mx

www.condusef.gob.mx

www.conamed.gob.mx

<http://www.uncitral.org/uncitral/index.html>