



GOBIERNO DE JALISCO
PODER JUDICIAL

INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO

LAS TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DEL MEDIADOR.

APLICANDO EL CONOCIMIENTO:

Técnicas procedimentales.

LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

La interacción cotidiana del ser humano genera conflictos de toda índole **«El conflicto es inevitable: forma parte de nuestra vida y está inmerso en nuestras relaciones cotidianas. Como individuos con necesidades, gustos, puntos de vista y valores diferentes resulta ineludible que nos enfrentemos a innumerables conflictos con otras personas, por tanto, necesitamos aprender a enfrentarlos y transformarlos de forma positiva y constructiva. La forma en la que manejemos nuestros conflictos afectará nuestra vida y nuestras relaciones con los demás.»**

Manual para la Formación y Capacitación en Mediación Comunitaria, ©CESUP: Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC, 2014. Impreso en México / Printed in Mexico.

“conflicto, una relación social en la que los sujetos sustentan objetivos incompatibles o percibidos como incompatibles” Calvo Soler (2018)

“El conflicto es un signo de que existen verdades más amplias y perspectivas más bellas”

Alfred North Whitehead

“La resolución de conflictos **es parte del patrimonio cultural de toda comunidad**, dado que el conflicto es una dimensión intrínseca del ser humano. Sin conflictos sería difícil imaginar la evolución humana y sus múltiples progresos, pues en todo conflicto siempre habita un potencial transformador que de ser canalizado positivamente puede contribuir a nuevas y mejores formas de entender y enfrentar la realidad.”

Franz Vanderschueren

Coordinador del Grupo de Expertos de la Red Global de Ciudades más Seguras.

LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

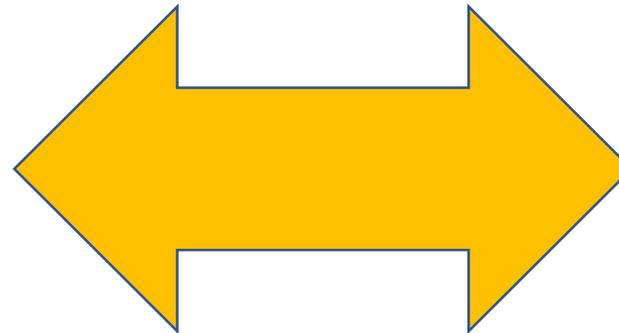


Gobierno de Jalisco
PODER JUDICIAL
INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO

A fin de resolver tales conflictos, el ser humano ha optado por muy diversas formas de hacerlo

Péndulo según complejidad de las sociedades:

Descentralizado, informal y con
facilitación de un tercero con
legitimidad social



Centralizado, formalizado, con
intervención de un tercero
designado por la autoridad

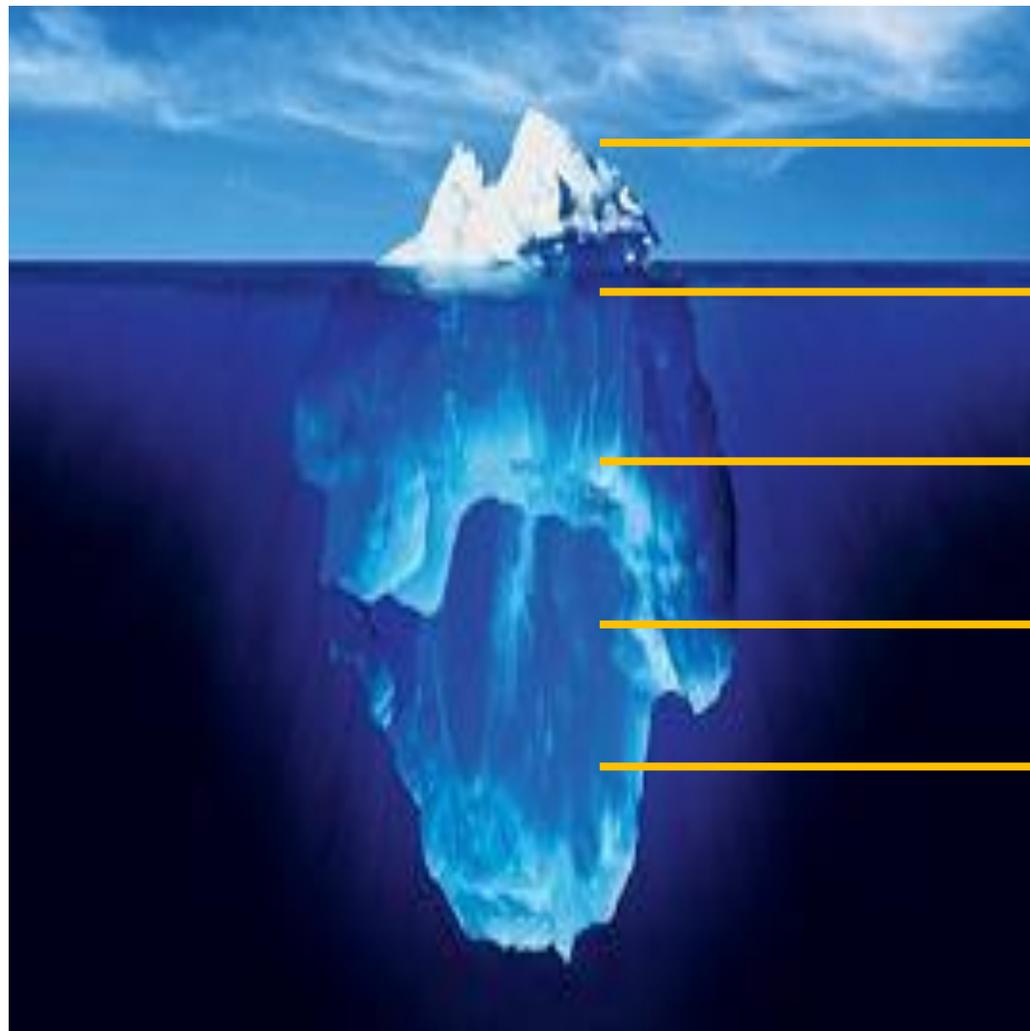


IJA

GOBIERNO DE JALISCO
PODER JUDICIAL

INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO

Controversia legal vs. Conflicto



Controversia legal

Posiciones, percepciones/
emociones

Objetivos e intereses/
emociones

Necesidades/emociones

Emociones

HERRAMIENTAS DEL MEDIADOR



❖ TÉCNICAS OPERATIVAS O COMUNICACIONALES

❖ Escucha activa: Técnica de palabra clave, tabla de anotaciones.

❖ Preguntas: abiertas, cerradas y circulares, reflexivas, hipotéticas, aclaratorias, de anclaje, mágica.

❖ Parafraseo, Recontextualización, reencuadre, Resumen, resignificación, Reformulación, (redefinición),

❖ Mensajes yo.



➤ TÉCNICAS CONCEPTUALES

➤ Posición – Interés – Necesidad. Pirámide de Maslow. Opciones, Propuestas: lluvia de ideas, evaluación de opciones y propuestas.

➤ Estándares o Criterios Objetivos. Agente de la realidad o Abogado del diablo. Técnica de partir el pastel. Técnica del GPT.

➤ Comunicación efectiva, Estilos de aprendizaje, PNL (comunicación visual, auditiva, kinestésica.)

➤ Empatía, legitimación, empowerment, connotación positiva, normalización.

➤ El uso adecuado del lenguaje. Comunicación no violenta.



▪ TÉCNICAS PROCEDIMENTALES

▪ Reuniones preliminares

▪ Reuniones conjuntas

▪ Reuniones privadas

(con las partes y escucha de menores)



Gorjón, F. y Vera, J. (2021). Mediación como una profesión de futuro

EL USO DE LAS TÉCNICAS

Las técnicas del mediador ofrecen una gama de opciones de intervención, desde el plano procedimental, operativo y conceptual. Es necesario no solo conocerlas en su esencia y sino el para qué se sirven, a fin de utilizarlos en el proceso conforme las necesidades y retos que plantea.

Técnica

Del lat. mod. *technicus*, y este del gr. τεχνικός *technikós*, der. de τέχνη *téchnē* 'arte'.

- Adj. Perteneiente o relativo a las aplicaciones de las ciencias y las artes.
- Adj. Dicho de una palabra o de una expresión: Empleada exclusivamente, y con sentido distinto del vulgar, en el lenguaje propio de un arte, ciencia, oficio, etc.
- f. Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte.
- f. Habilidad para ejecutar cualquier cosa, o para conseguir algo.

Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

Destreza y habilidad de una persona en un arte, deporte o actividad que requiere usar estos procedimientos o recursos, que se desarrollan por el aprendizaje y la experiencia.

Herramienta

Del lat. *ferramenta*, pl. n. de *ferramentum*.

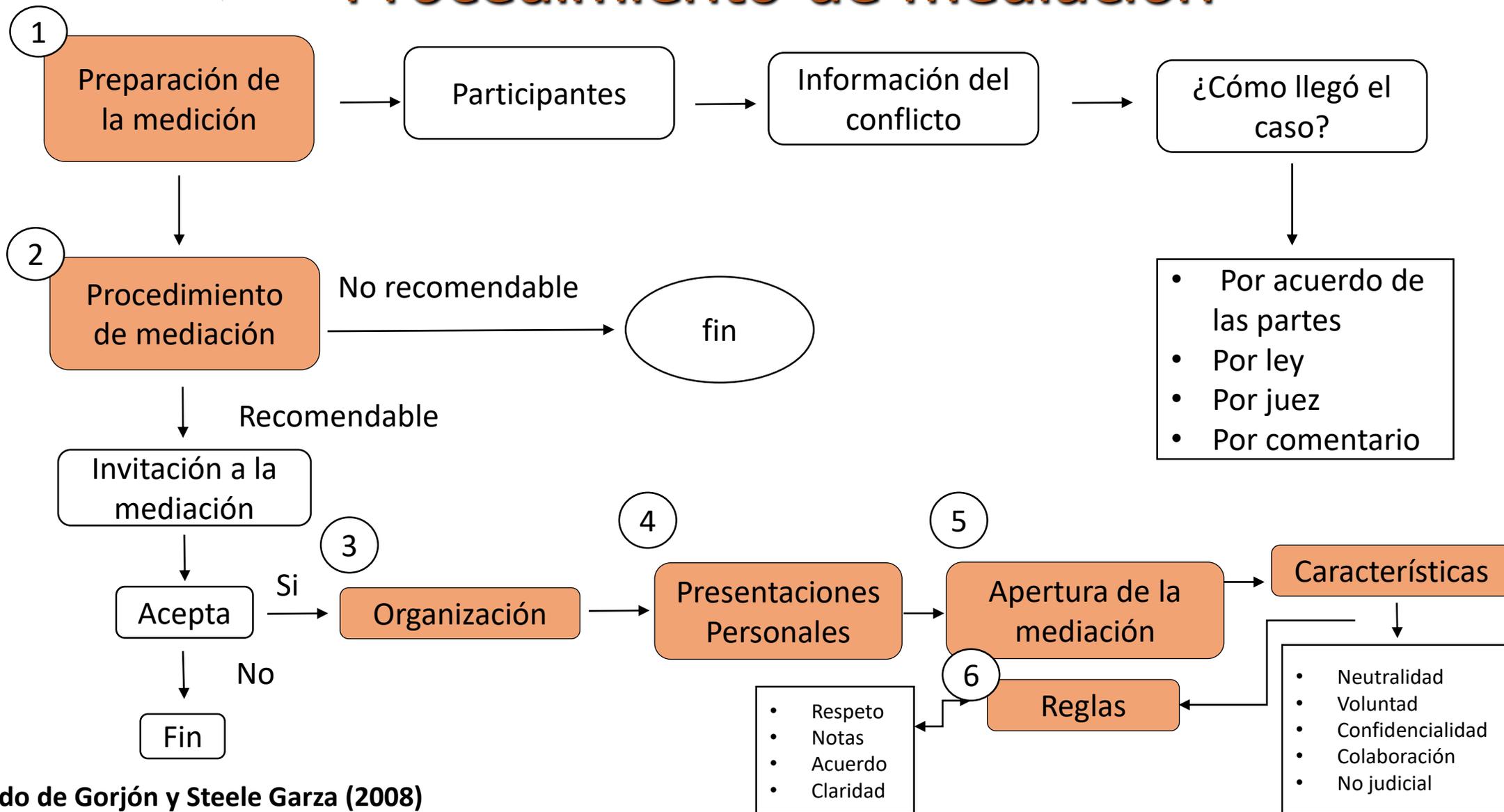
- f. Instrumento, por lo común de hierro o acero, con que trabajan los artesanos.

Conjunto de instrumentos que se utilizan para desempeñar un oficio o un trabajo determinado. Una herramienta es un **utensilio elaborado con la finalidad de hacer más sencillo y facilitar la elaboración de una tarea o actividad mecánica que debe ser realizada con la aplicación de energía y fuerza correcta.**

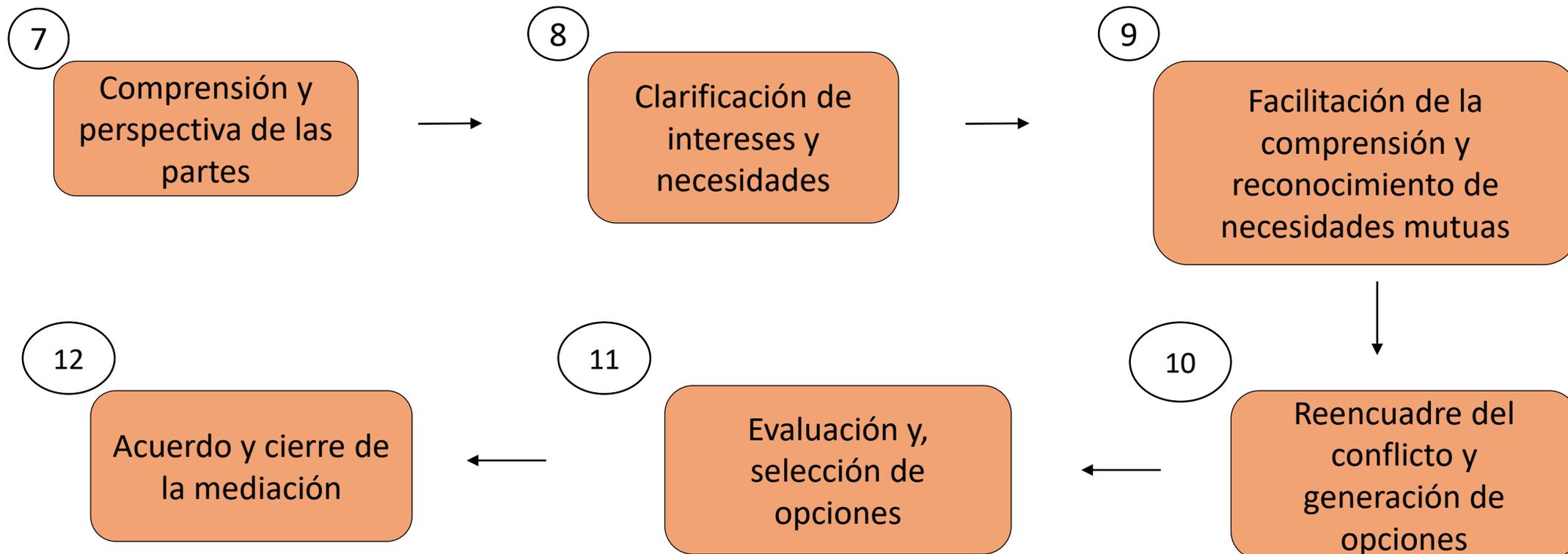
TÉCNICAS PROCEDIMENTALES

Se utilizan previamente o durante el proceso del mediación o conciliación, y constituyen la forma de trabajar del prestador del servicio.

Procedimiento de mediación



Procedimiento de mediación (continúa)



Tomado de Gorjón y Steele Garza (2008)

Previo al proceso “formal” de la mediación. Reunión individual previa a la sesión conjunta. (pre-mediación)

Se propone realizar una reunión individual con cada una de las partes, no obstante, como veremos más adelante, no todas las escuelas de mediación comparten este paso previo. Los objetivos con los que se realiza esta reunión individual son varios:

- Estimar si la mediación es la herramienta más apropiada para el caso.
- Explicar bien el proceso y clarificar dudas y miedos que en una primera reunión conjunta, en función del grado de hostilidad, desconfianza, pudieran emerger en una reunión privada.
- Crear un espacio de deshago emocional para que en la reunión conjunta se pueda dialogar con mayor facilidad.

- Generar lazos de confianza con la persona mediadora teniendo cuidado de no perder la “imparcialidad».
- **Valorar si** se puede iniciar el proceso de forma conjunta o bien inicialmente resulta más recomendable realizarlo por separado e ir creando paulatinamente las condiciones para propiciar el encuentro entre las partes. Esta tipología se denomina **MEDIACIÓN POR CAUCUS**, modalidad de intervención consistente en llevar a cabo el proceso de mediación mediante reuniones individuales con las personas participantes.

*Mediación, escuelas, herramientas y técnicas. Editorial gizateca. Yolanda Muñoz Hernán (Fundación Gizagune), M^a Eugenia Ramos Pérez (Fundación Gizagune) 2010.

SESIÓN PRIVADA (CAUCUS)



la palabra *caucus* procede del idioma algonquino, de una nación india norteamericana, en la que el término *cau'-cau-as'u* significa "reunión de jefes de tribus" o "consejo".

Consiste en una reunión privada e individual que el mediador-mediadora sostiene por separado con cada uno de los participantes de un caso de mediación luego de haberse iniciado la primera sesión conjunta es lo que se denomina CAUCUS. Estas sesiones individuales tienen cuatro características:

1. Cada parte se encuentra más tranquila, al no sentirse presionada por la presencia de la "parte contraria", y en general se muestra más flexible.
2. El - la participante se siente más libre y es más fácil llegar a cuáles son sus necesidades.
3. La persona mediadora corre más riesgo de perder la imparcialidad, porque únicamente se encuentra en presencia de una de las partes.
4. La persona mediadora puede instar a cada parte a que asuma su parte de responsabilidad, al no encontrarse la otra parte presente.
- *5. Sirve para que la parte junto con sus asesores establezcan su valor de reserva.

*Nota del pionente

Mediación, escuelas, herramientas y técnicas. Editorial gizateca. Yolanda Muñoz Hernán (Fundación Gizagune), M^º Eugenia Ramos Pérez (Fundación Gizagune) 2010.

Las sesiones privadas las pides porque **la parte tiene que decir algo sin la presencia del otro, o porque hay temas que se requiere trabajar reflexivamente a solas**, cerrar acordando 1, 2 y 3 de los temas 1, 2 y 3, preguntando cuales no se deben tratar en la sesión conjunta, **cierras la privada con resumen**. También pueden realizarse cuando se llegue a un punto muerto, a un estancamiento, o cuando la persona mediadora entiende que una de las partes ha estado reteniendo información o cuando el clima es tenso, hostil y competitivo. Los principios que marcan este caucus serán:

1. Todo lo hablado es confidencial, a menos que la parte autorice al mediador a que comparta lo hablado.

2. Cada vez que convoca a una reunión privada, la persona mediadora se reúne de forma sucesiva con cada una de las partes para:

- a. Impedir que la otra parte sospeche de lo que ocurrió durante la reunión privada en la que no participó.

- b. Proporcionar a cada parte la oportunidad de compartir el contenido de lo conversado.

3. La meta de cada reunión privada es la de discutir cuestiones que sean relevantes para llegar a un acuerdo.

SESIONES CONJUNTAS

Una vez realizada la reunión individual, se opta por incluir a todas las partes en conflicto en el proceso, en las que se trabajará de manera conjunta, recomendando al menos dos reglas imprescindibles.

- El que las partes al hablar se **escuchen con respeto** y no se interrumpen.
- El que se manejen sin **agresión y violencia**.
- Se recomienda que la sesión dure entre una y dos horas y luego ser cortada.
- Si se requieren mas de una reunión, cerrar con resumen y la siguiente abrir con resumen de la anterior.

Las causas que justificarían estas sesiones privadas, una vez iniciado el proceso conjunto vienen marcadas por el acrónimo **ESCAPE**, marca las seis causas apropiadas para pasar a una sesión privada:

- **E**xplorar opciones de acuerdo.
- **S**eñalar signos de alarma, cuando una de las partes manifiesten conductas que amenacen la posibilidad de llegar a acuerdo.
- **C**onfirmar cambios de postura.
- **A**dvertir a la parte con mayores síntomas de inmovilismo que, por no manifestar algún cambio, la ruptura de toda posibilidad de acuerdo es inminente.
- **P**ausa para que las partes recuperen la calma.
- **E**valuar el impacto de aceptar o rechazar propuestas que hayan surgido.

*Mediación, escuelas, herramientas y técnicas. Editorial gizateca. Yolanda Muñoz Hernán (Fundación Gizagune), M^a Eugenia Ramos Pérez (Fundación Gizagune) 2010.

Sesiones de mediación

<https://www.youtube.com/watch?v=dbJbEPBZDNU>

(abreviado)

<https://www.youtube.com/watch?v=A8-vtQl4rKs>

(Completa)

<https://www.youtube.com/watch?v=Dp2lh4uPLJw&t=2120s>

Mediación familiar Ulises

https://www.youtube.com/watch?v=HV7vEx9c_3A

(Canal 7 IJA Caucus)



GOBIERNO DE JALISCO
PODER JUDICIAL

INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO

LAS TÉCNICAS DEL MEDIADOR.

APLICANDO EL CONOCIMIENTO:

TÉCNICAS OPERATIVAS

Se utilizan dentro del proceso a fin de desarrollarlo, de darle impulso durante sus etapas, obtener información, analizarla, depurarla, sintetizarla y direccionarla.

La **información** en realidad es la materia prima del proceso, es la base y el hilo conductor hasta el acuerdo, tanto para trabajar los aspectos reales del conflicto como los percibidos, a fin de resolver el conflicto. Asimismo sirve para la realización del **mapeo del conflicto** en un nivel de gestión del mismo, e incluso para la prevención de nuevos conflictos. **El poder manejar adecuadamente la información depende del uso de estas técnicas.**

LA AGENDA DE TEMAS

“El Mediador/ Conciliador y las partes requieren organizar y consensuar los temas a tratar e incluso el orden de los mismos. Esta agenda incluye los problemas como cuestiones, los temas, los puntos a tratar... “Las posiciones como puntos de vista, miradas, enfoques, las negociaciones, los diálogos”, Christopher Moore, “El Proceso de Mediación”

La agenda incluye los TEMAS brindados por las partes para ser tratados en el ámbito de la Mediación/ Conciliación. Tiene una **función ordenadora** para las partes y para el mediador y genera un efecto incluyente y excluyente.

Características de la Agenda

- Genera ordenamiento y encuadre.
- Es siempre dinámica, es una agenda provisoria porque se ira modificando a medida que surjan necesidades o intereses nuevos.
- Es consensuada con los participantes y aceptada por el facilitador.
- El lenguaje de la Agenda se expresa en términos imparciales, inclusivos y legitimantes.”

ESCUCHA ACTIVA



**Se trata de escuchar en el mismo idioma,
para hablar en el mismo idioma.**

Objetivos de la Escucha Activa

Se inventó para la terapia psicológica. Hay dos tipos de escucha: la pasiva (solo escuchas) y la monosilábica (si, a ha, ok). Te permite escuchar hablando, pero sin condicionar las palabras de quien se escucha, además genera un proceso empático. Tiene la intención de:

- ✓ Crear un ambiente de respeto y empatía con y entre las partes. (que las partes sientan que se le está escuchando)
- ✓ La escucha activa genera recopilación de información **sin colonizar la narrativa.**
- ✓ Generar un diálogo sin suposiciones entre las partes y con el mediador.
- ✓ Entender el mensaje de las partes de manera directa, correcta: sus percepciones, emociones, problemáticas y necesidades.
- ✓ Obtener una idea clara de la información requerida por el mediador y los temas a tratar.

Obstáculos de la Escucha Activa

- Evitar el cansancio, ruido, prisa, falta de contacto visual.
- Concentración de emociones.
- Los derivados de prejuicios ideológicos, éticos, culturales, propios, etc.
- Nunca un mediador hace conjeturas.
- Pistas paralelas.- Le puede suceder al mediador que se piensa mas rápido de lo que se escucha, **te desenchufas** de la narrativa mientras ellos hablan, para no hacerlo sirve la **tabla del mediador**, para anotar lo que van diciendo, puedes con ello ir adelantándote en la narrativa sin presuponer a fin de llenar la tabla, cuestionar sobre lo que viene, si te perdiste de plano pídeles que hagan un resumen, pero no te debes perder.

Escucha activa, no directiva.

- Elimine distracciones y Establezca contacto visual sin que este sea incómodo.
- Observe el lenguaje corporal no verbal: expresiones faciales y verbales, posturas corporales, tono y ritmo de la voz, si miran el reloj.
- Ser atento y mostrarse atento, Tomándose tiempo para escuchar.
- Tome las notas: sin dejar de observar a las partes.
- Pregunte con claridad y confirme esa claridad si algo no queda claro.
- No interrumpir si no es necesario, las partes en conflicto deben hablar mas que los mediadores
- Inclinarsse ligeramente hacia la persona que habla.
- Sutilmente imite posturas y coordine la respiración con la de su interlocutor (platicar de la hipnosis eriksoniana).

Se utiliza durante todo el proceso en especial en la etapa de narración inicial a fin de detectar las posturas, intereses, necesidades de las partes, así como sus reacciones emocionales.

TÉCNICA DE LA PALABRA CLAVE

Para trabajar las narrativas hay que utilizar la técnica de **la palabra clave, según el tono, repetición y gesticulación**. Durante la narrativa de ahí pasamos a los temas que quiere tratar. Necesitamos hablar con el sin acabar haciendo lo que yo quiero y no condicionar la narrativa y escuchar al mismo tiempo y lograr la empatía. Ello a través de la escucha activa: **parafraseo, pregunta y resumen**.

Decimos las mismas cosas de manera distintas. Si logro descifrar el entramado de la narrativa, todo el adorno es intrascendente, por lo que hay que encontrar los elementos determinantes en una narrativa.

TÉCNICA DE LAS PALABRAS CLAVE



Los elementos para tomar en cuenta para su detección son:

1.- Una palabra clave aparece **reiteradamente**, se repite, a veces un mismo concepto se habla en distintas palabras. Puede ser contenida en expresiones.

2.- El tono de voz, cuando subes el **tono de voz** la palabra es clave, a veces empiezan bajo y luego lo suben, y otros empiezan alto y luego lo bajan. El mediador debe percibir bien el tono de voz, esto es, al decir la palabra clave las personas modifican el tono, y tiene una entonación especial que la marca.

3.- **Los gestos marcan la palabra clave.** En un diálogo, las reacciones y gestos del otro pueden marcar la palabra clave de esa persona.

4.- **En sesión conjunta las reacciones del otro marcan las palabras claves** de quien escucha.

¿Cómo logro explorar la narrativa de las partes para entender sus elementos?

- La escucha activa es clave para entender las narrativas. El **Dr. Raúl Calvo Soler** señala que la escucha activa se logra a través de la aplicación de 3 técnicas: **El parafraseo, el resumen y las preguntas.**
- Sin embargo, existe una herramienta. La tabla del mediador, propuesta por el Dr. Raúl Calvo, en donde puedo ir apuntando la información relevante, y que me indica hacia donde buscar, utilizando la escucha activa.

- Todos los conflictos tienen los mismos esqueletos, lo que tengo que buscar son las mismas 8 piezas, aunque estén diseminadas de manera distinta, para construir categorías de conflictos. El proceso de mapeo depende de la narrativa, comprender es ser capaz de estructurar el conflicto dentro de un mapa y sus 8 elementos, mientras más se sepa de ellos mejor podemos decidir la estrategia de intervención.
- La tabla sirve para saber qué información debería tener y no tengo, no solo saber lo que tengo, porque quedan espacios en blanco que deberán de ser explorados, son espacios exploratorios. Cuando miras la tabla miras los interrogantes y saber hacia dónde explorar, por ello el operador es técnico.

- Trabajas en tablas distintas para cada parte, para no confundirte, **advérteles que vas a trabajar en la tabla**, y lo que vas a hacer, también puedes utilizar abreviaturas para que las partes no se preocupen por lo que apuntas. Si vas al caucus estableces que información conseguiste en conjunto y en la privada igual, para lo de la confidencialidad. Puedes poner la información de la privada en la parte de atrás de la tabla.
- Deben encajar todas las palabras clave con los sujetos en relación a los temas, si no sucede, hay temas que pueden faltar.
- Es fácil perder de vista algo que no buscas. Hay que seguir viendo el árbol y el bosque con un zoom de ir al detalle y al conjunto. Hay que tener aperturas de visión.

USO DE LA TABLA

- Los sujetos en una narrativa pueden ser ellos mismos (yo) por ello hay que ver como se contemplan las partes así mismos en la narrativa, si se presenta o no como actor, para al explorar que rol juega tomando en cuenta otra posición. Si hay evitación de una de las partes, el conflicto no está maduro, hay que determinar su rol en el conflicto.
- Una cosa son los sujetos que necesito para resolver el conflicto, otra los que necesito jurídicamente para firmar un acuerdo, hay actores que juegan por fuera, que hay que incorporarlos al conflicto. sujeto citado, sujeto anotado, a partir de esta columna y la de palabra clave te vas a complementar las demás respecto de los sujetos.
- Explorar los objetivos es buscar en las narrativas que es lo que se quiere, buscar los intangibles en los tangibles.
- Los sujetos a través de los temas definen el espacio de su conflicto.

Preguntas: sirven para explorar o transformar el contexto de lo narrado.

Preguntamos con auténtica curiosidad para descubrir el universo de las partes, abrir ese mundo con prudencia, conocerlo con respeto y comprender con humildad su lógica interna, probablemente distinta a la nuestra. El preguntar no solo sirve para conocer algo sino para que la respuesta de pie a otras preguntas que lleven a mejores respuestas que reformulen el conflicto o lo desentrañen.

Se utilizan durante todo el proceso y son la herramienta mas importante ya que no solo sirve para la obtención de información sino para la retroalimentación con las partes, incluso con ellas mismas.

Saber dirigir preguntas útiles es una habilidad muy importante en la mediación.

Mediadores tienen a usar una estructura identificable en el tipo de preguntas que hacen y en el momento en que las emplean, semejante a una pirámide.

A medida que avanza la mediación, las preguntas que inicialmente eran más amplias con objeto de recoger información, se van haciendo gradualmente más precisas.

“Es necesario saber **para qué** preguntar, a fin de provocar lo que se necesita provocar. El operador de conflictos pregunta desde el no saber qué ocurre, hay que ser curiosos, interesarse de cómo la persona se presenta y analiza su conflicto.”

Dr. Raúl Calvo Soler.

“En verdad no puedes crecer y desarrollarte si sabes las respuestas antes que las preguntas.” Wayne Dyer.

"No es que no puedan ver la solución. Lo que no pueden ver es el problema." G.K. Chesterton

“Una buena pregunta es una semilla que debe sembrarse para que produzca más semillas, con la esperanza de reverdecer el paisaje de las ideas.”

John Ciardi

"Cuando se quiere saber una cosa, lo mejor que se puede hacer es preguntarla."

Georges Duhamel (1884-1966) Escritor francés.

"Lo importante es no dejar de hacerse preguntas".

Albert Einstein

Tipo de Pregunta	Concepto y Finalidad	Ejemplo
Contraste con la realidad	Ayuda a explicar las ideas de forma concreta	
Para clarificar la información o aclaratorias	Busca información específica o pretende una respuesta más completa. Cuando algo no queda claro, se invita a mencionar detalles que no dejen duda.	¿Cómo funcionaría eso en la práctica?
Para Resumir	Recapitula, puntualiza y focaliza	¿Estoy en lo cierto si digo que la cuestión principal es...?
Estratégica	Para cambiar la dirección o dejar de lado un tema	Podemos dejar por ahora un tema y pasar a...
Reflexiva	Permite estimular la reflexión para ofrecer otra perspectiva	¿Pudiera referir alguna emoción presente en usted en este momento?
Exploradora	Es la formulada para el entendimiento más profundo de una determinada cuestión. Propenden a explorar intereses y necesidades	¿Si pudiera referir qué situación dejaría satisfechas sus necesidades?

Tipo de Pregunta	Concepto y Finalidad	Ejemplo
Abiertas	Procuran buscar información, alientan el relato.	pronombre interrogativo: qué?, quien?, Cómo?, Cuando?
Cerradas	Permiten confirmar datos o alguna información ya obtenida. Confirman por si o no.	Habitualmente comienzan con un verbo: quiere tenerlo?, cobro el dinero?, fueron al encuentro?....
Hipotética	Permite indagar sobre un punto sin comprometer a los participantes. Plantean una posibilidad, que procura crear visiones o circunstancias diferentes.	¿Si X ocurriera que pensaría? ¿Cómo influiría si pudieran comunicarse efectivamente?
De anclaje	Sirven para dejar en claro y patente algo que quedo acordado o reconocido a fin de que marque pautas.	¿Entonces podemos decir que ambos desean llegar a un acuerdo? Esta además es circular.
Mágica	Plantea las opciones si fuera viable mágicamente lograr lo que se pretende, para generar una reflexión	¿Si pudiera obtener todo lo que quisiera qué sería?



Tipo de Pregunta	Concepto y Finalidad	Ejemplo
Preguntas circulares	<p>Es la formulada con el objeto de crear contextos circulares para conectar las acciones o partes de una historia. Consiste en preguntar a una persona cómo ve la interrelación de otras dos o más personas. Las preguntas circulares invitan a las partes a reflexionar sobre las relaciones y conexiones, los desplaza en su sistema de interacción.</p> <p>Son preguntas abiertas destinadas a revisar los modos habituales de comprender el problema e interrumpir las escaladas cíclicas de inculpación recíproca. Movilizan o cuestionan el pensamiento lineal. Este desplazamiento se da en las personas, en el tiempo y en el espacio. Se utiliza también para crear circularidad en el tiempo. Ejemplos:</p>	<p>¿Cómo ve la relación entre sus vecinos?</p> <p>¿Qué pasó antes del evento X?</p> <p>¿para ustedes cual es el objeto del conflicto?, ¿Consideran que la manera como se han comunicado con anterioridad es efectiva?</p> <p>¿Cómo crees que se siente tu compañero cuando le dices eso?</p> <p>¿Qué harías tú en una situación similar?</p> <p>¿Cuándo te ha pasado lo mismo, que has hecho tú?</p>

PARAFRASEO: Frase que, imitando en su estructura otra conocida, se formula con palabras diferentes. Se utiliza durante todo el proceso, en especial en la etapa de narración del conflicto y de clarificación de intereses y necesidades. Se recomienda un el uso de lenguaje simple y no confrontacional.

Objetivo	Estructura	Momento
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asegura escucha y comprensión del mediador. ➤ Auto-escucha del parafraseado. ➤ Escucha de un relato diferente ➤ Clarificar y focalizar ideas ➤ Escucha de la otra parte. ➤ Provoca que las partes se sientan escuchadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Equivalente neutral (no repetición literal) ● Similares y menos palabras ● No entrega razones o explicaciones de conductas o sentimientos ● Enfatiza lo esencial del contenido 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Durante o luego del relato ❖ Para devolver el discurso, enfatizándolo. ❖ Para confirmar comprensión y para concretar información ❖ Cuando se escala la narración para devolverla sin connotaciones agresivas., ❖ En narraciones repetitivas para establecer el punto clave.

Estructura del parafraseo

Por lo que escucho ...

Te sientes / estás (emoción / sentimiento)

Retomar lo dicho eliminando ataques, etiquetas, amenazas, culpas y absolutos

¿Es así?

Estructura del parafraseo



Tomo una frase literal y la devuelvo con una interpretación. Estructura.- «Cuando usted dice... quiere decir... es así». Hay que utilizar lo que las personas dicen, porque el parafraseo no puede tergiversar. En una escalada se utiliza el parafraseo. Sirve para entender lo que se dice, para parar una escalada, para que el otro escuche. Otra forma de utilizarlo es «Si le entiendo bien..., si escuche bien..., al decir que el no le da la oportunidad de hablar se refiere a que a usted le gustaría tener la oportunidad de que dialoguen sobre su conflicto... ¿es correcto?»

«Cuando usted dijo.... Se refiere a... es así» No se trata de parafrasear tan obviamente. Funciona mejor el parafraseo para narrativas simples u oscuras. En escalada se debe usar mejor el parafraseo porque baja la escalada y no corta la narrativa. También sirve para narrativas repetitivas, mismo hecho repetido constantemente. En narrativas complejas (en donde existen muchos datos) es mejor usar el resumen o las preguntas.

Recontextualización

Consiste en dar otro sentido a lo que las partes han dicho. Tiene el efecto de trasladar lo narrado hacia otro marco de referencia. La diferencia con el parafraseo es que en aquél lo que se hace es repetir con otras palabras la misma idea para aclararla, entenderla, corroborarla; mientras que la recontextualización implica darle otro sentido a lo referido.

Hay autores que no distinguen entre la reformulación y la recontextualización, incluso utilizan el parafraseo para limpiar el mensaje, darle otro contexto e identificar emociones de la persona. En realidad es viable limpiar el mensaje de asperezas y al mismo tiempo darle otro contexto. Lo trascendente es conocer la gama de opciones que representan las técnicas y el resultado de su utilización oportuna.

**"LA GENTE ES BIEN
CHISMOSA Y SE METE EN
LO QUE NO LE IMPORTA"**



- PERO ARISTÓTELES, NO PODEMOS PONER ESO...
- OK, ENTONCES:

**"TODOS LOS HOMBRES POR
NATURALEZA DESEAN SABER"**

**MALDITOS HOMBRES QUE NOS ECHAN LA CULPA
DE TODOS SUS ESTÚPIDOS ERRORES**



**PERO, SOR JUANA, NO PODEMOS PONER ESO...
ENTONCES ESCRIBE**



**HOMBRES NECIOS QUE ACUSÁIS A LA MUJER
SIN RAZÓN...**

Resumen



«**Resumen:** Extraer los datos más importantes y mencionarlos a las partes luego de cada intervención a fin de aclarar los hechos narrados. Se puede además añadir la reformulación o re contextualización de los hechos buscando los conectores (elementos que unen a las partes en conflicto) y también las diferencias.»* **Se utiliza luego de que cada parte hace su narración a fin de sintetizar la información y corroborarla. Se utiliza durante todo el proceso, principalmente en la etapa de narración.**

«Sirve para explorar sin suponer. El resumen es interesante en el proceso exploratorio. En el resumen tomas algo muy complejo y lo devuelvo simple y enumerado, el resumen simplifica, clarifica y ordena una narrativa. La carga emotiva se puede trabajar desde el resumen.»

Dr. Raúl Calvo Soler.

*Mediación, escuelas, herramientas y técnicas. Editorial gizateca. Yolanda Muñoz Hernán (Fundación Gizagune), M^a Eugenia Ramos Pérez (Fundación Gizagune) 2010.

Reencuadre



Reencuadrar: Como su nombre indica, busca mostrar la realidad desde otro marco, mirarlo desde otras perspectivas, tanto los hechos, como el contexto en el que se desarrolla y/o los protagonistas. Se utiliza cuando es necesario **resaltar un ángulo de lo narrado que sea importante para la resolución del conflicto**, o retomar alguno que las partes hubiesen hecho mención. Se utiliza mayormente en la etapa de detección de intereses y necesidades, así como al generar y evaluar de opciones. **Ej: Si están sentados en esta mesa, mas que para confrontarse significa que consideran posible encontrar una solución conjuntamente.**

“Nadie llega al conflicto reconociendo otras maneras de ver las cosas, por ello necesito el mapa de cómo ve la persona el conflicto.” Dr. Raúl Calvo Soler.

El «framing» es una técnica que te permite reenmarcar las percepciones.

Mediación, escuelas, herramientas y técnicas. Editorial gizateca. Yolanda Muñoz Hernán (Fundación Gizagune), M^a Eugenia Ramos Pérez (Fundación Gizagune) 2010.

Estructura del re encuadre

Por lo que escucho ...

Te interesa / Te gustaría (interés / necesidad)

Realizar pregunta reflexiva para ayudarlo a asumir responsabilidad sobre ese interés o necesidad

LA ETICA Y EL PERFIL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE LOS METODOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS



GOBIERNO DE JALISCO
PODER JUDICIAL

INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA
DEL ESTADO DE JALISCO

Mtro. Xavier Marconi Montero Villanueva
Secretario Técnico del I.J.A.



Gorjón, F. y Vera, J. (2021). Mediación como una profesión de futuro

OBJETIVO:

Que los Prestadores de Servicios de Métodos Alternativos de Solución de Controversias o los que aspiren a serlo, conozcan y se comprometan con los principios y valores a los que deben de sujetarse los profesionales de la justicia alternativa.

**PARA QUE NOS SIRVE LA ETICA, LA MORAL Y LA
INTEGRIDAD ?**

La Ética es la Ciencia encargada de estudiar y analizar los comportamientos de los seres humanos que actúan bajo normas, y que contribuyen a la armonía social.

La Ética Profesional encarna valores, normas, principios y objetivos de una profesión, como la transparencia, la rendición de cuentas, la prestación de servicios eficaces y de alta calidad, con profunda calidez humana y de absoluta responsabilidad, ante la sociedad, nuestros clientes o nuestros consumidores.

En el ámbito profesional ayuda a determinar, desde nuestra formación de cada uno de nosotros, que está bien y que no está bien, tanto moral como éticamente, en un determinado campo profesional.

La Ética Profesional busca privilegiar, el bien común, sobre los intereses particulares o de algún grupo.

CONCEPTOS BASICOS

CONCEPTOS BASICOS:

ETICA:

La Etica es un saber normativo que pretende orientar las acciones de los seres humanos.

Etimológicamente, la palabra ética tiene raíces griegas, éthos que significa carácter, haciendo referencia a la forma en que las personas actúan según sus convicciones, y ethika, que es lo que las personas hacen por costumbre y que actualmente se le podría llamar **moral**.

CONCEPTOS BASICOS:

ETICA:

La ética es un análisis sistemático y crítico de la moralidad, de los factores morales que guían la conducta humana en una determinada práctica o sociedad.

El estudio de la ética pretende descubrir qué hay detrás de la forma de ser y de actuar del ser humano al tiempo que trata de establecer "reglas" de lo que es "bueno" y lo que es "malo". En ese sentido, la importancia de la ética radica precisamente en saber qué está bien y qué está mal como individuos y como sociedad.

CONCEPTOS BASICOS:

MORAL:

La palabra **moral**, etimológicamente viene del latín “moralis” que se refiere a lo que se hace por costumbre. En la actualidad la palabra moral, tiene además el sentido de lo que se hace por costumbre en una comunidad y en una determinada época.

La **moral**, adecúa los actos con los criterios, normas o leyes que se derivan de la propia naturaleza del hombre, de su verdadero ser.

Rafael Gómez Pérez. Deontología Jurídica. *Pamplona: Editorial Universidad de Pamplona, 1982, página 17.*

Leonardo Boff. Ética y moral. *La búsqueda de los fundamentos (5ª ed.). Bilbao: Editorial Sal Terrae, 2003.*

CONCEPTOS BASICOS:

DIFERENCIAS ENTRE ETICA Y MORAL:

Una forma mas sencilla de identificar la diferencia entre “*ética*” y “*moral*” es recordar que, en general, los valores “*morales*” los dicta cada sociedad en una época determinada; esta es la razón por la que la “*moral*” puede ser diferente en cada sociedad, y que aun en una misma sociedad, ésta cambia conforme a la época. También es la razón por la que nuestra abuelita puede decir que los jóvenes de ahora son “*inmorales*”, pues en la época en que ella creció, algunos de los valores morales eran diferentes a los de ahora.

En cuanto a la “*ética*”, podríamos decir que es esa pequeña voz dentro de nosotros que nos dice qué debemos hacer y qué no, dependiendo de lo que cada uno de nosotros consideramos como “*bueno*” o “*malo*”, y de acuerdo con los valores morales que hemos aprendido desde pequeños en nuestra familia y sociedad.

CONCEPTOS BASICOS:

La “**Ética**” la hemos construido cada uno de nosotros a lo largo de nuestra vida; en palabras de Fernando Savater, autor de *Ética para Amador*, “*La ética no se hace sola, nace con nosotros*”.

Es claro que ética y moral no son sinónimos. La **ética** es parte de la filosofía y considera concepciones de fondo, principios y valores que orientan a personas y sociedades. Se puede decir que una persona es ética cuando se guía por sus principios y convicciones, siendo que la **moral** se refiere a lo que las personas expresan por costumbre, hábitos y valores aceptados.

CONCEPTOS BASICOS:

A su vez, **la integridad** se relaciona estrechamente con la ética, Putman toma la integridad en un sentido de coherencia del sujeto consigo mismo, con sus principios y la explica como aplicable a diversos niveles de desarrollo moral,

Para Onetto la palabra **integridad** se refiere al verbo integración, vinculándola entre diferentes realidades externas e internas inherentes al ser humano. La integridad es una decisión personal que compromete a honrar la a la ética, a los valores y los principios de una persona.

Daniel Putman. Integridad y desarrollo moral. *El diario de investigación de valor* 30.1, 1996, páginas 237-246.

Fernando Onetto. "La ética pública, integridad e integración". *Revista Argentina de Ética Médica*, 2020, página 24.

CONCEPTOS BASICOS:

Entonces podemos señalar que la **ética** tiene que ver con un comportamiento que como personas tenemos siendo parte de una sociedad, una comunidad, o en grupo social, o en nuestro desarrollo profesional, que pueden surgir por esquemas normativos o legales.

Mientras que la **moral**, es una serie de valores o principios internos que aprendemos por hábitos y costumbres que nacen al interior de nuestros grupos mas básicos de convivencia, son mas de carácter personal o familiar y proviene del sentido de hablar de costumbres.

La **integridad** es actuar siempre en apego a tus principios éticos y morales tanto de manera personal, profesional así como en tu quehacer como parte de una sociedad.

CONCEPTOS BASICOS:

Una vez analizados los conceptos básicos sobre los principios y valores que rigen nuestro comportamiento privado y público, observaremos uno de los aspectos fundamentales que rigen el comportamiento profesional de los seres humanos, incluyendo por supuesto, el comportamiento de quienes se dedican a una actividad profesional o al servicio público.

Entendiendo el servicio público, no solo los que se desarrollan en la administración pública, sino en cualquiera de los poderes públicos y en cualquier orden o ámbito de gobierno.

Aquí es donde tenemos que hablar de la **Deontología**.

La ética forma parte de una cultura profesional que incluye saberes, creencias, valores y acciones que orientan a la práctica en el **campo profesional**, En ese sentido, la ética es el punto de partida hacia la **deontología**. El término **Deontología**, etimológicamente equivale a "tratado o ciencia del deber", y está constituido por las palabras griegas "deontos" y "deon", que significan deber, y "logos", que se refiere a discurso o tratado. Consiste en aquella parte de la filosofía que estudia el origen, la naturaleza y el fin del deber.

CONCEPTOS BASICOS:

La **Deontología** estudia a los deberes, referentes primordialmente a las actividades profesionales. De acuerdo a Peinador no son, ni pueden ser distintos los principios que rigen a la vida moral o ética del profesional, de los que rigen a la vida de cualquier persona, ya que la moral y la ética no pueden ser más que una sola.

La Deontología estudia y promueve los valores morales y éticos con los que nos desarrollamos quienes somos profesionistas, son principios que deben acompañarnos siempre al ejercer nuestra profesión.

PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS, MORALES Y DE INTEGRIDAD QUE DEBEN DEFINIR EL PERFIL DE LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE LOS METODOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS.

PRINCIPIOS DE LOS METODOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Principios de los MASC:

Son los valores, las máximas, las reglas y normas de carácter universal que orientan e identifican a las actuaciones llevadas a cabo dentro de los procedimientos de Métodos Alternos de Solución de Conflictos.

Art. 4 LJA EJ,

Arts. 2 al 10 del Cód. de Ética para los PSMASC

Art. 14 fracción I del RMASCV

CODIGO DE ETICA PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE LOS METODOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Se publica el 12 de Noviembre de 2011 en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco”.

Señala en sus disposiciones generales que el referido Código tiene como objeto el establecer reglas de conducta para los mediadores, conciliadores y árbitros, (Prestadores de Servicio) tanto en el ámbito público como privado, y garantizar a las partes un procedimiento con estricta sujeción a la ética.

Los prestadores de servicio, tanto los que tengan el carácter de servidores públicos, como los que no lo tengan, deberán observar una conducta ética en el desempeño de su función, la cual deberá constituirse como el cumplimiento desde el ámbito personal y profesional de los principios rectores de los métodos alternos, tales como el respeto a la voluntariedad, la confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, equidad y honestidad, y la practica de cualidades, virtudes y valores.

PRINCIPIOS DE LOS METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

- I. Voluntariedad*
- II. Confidencialidad*
- III. Flexibilidad*
- IV. Neutralidad*
- V. Imparcialidad*
- VI. Equidad*
- VII. Legalidad*
- VIII. Honestidad*
- IX. Protección a los más vulnerables*
- X. Economía*
- XI. Ejecutoriedad*
- XII. Inmediatez*
- XIII. Informalidad*
- XIV. Accesibilidad*
- XV. Alternatividad*

Art. 4 LIAEJ,

DE TODOS LOS PRINCIPIOS DE LOS MASC, CUALES SON LOS QUE DISTINGUE EL CODIGO DE ETICA DE LOS PRESTADORES DE LOS MASC?:

I. Respeto a la Voluntariedad de las Partes

II. Respeto a la Confidencialidad

III. Neutralidad

IV. Imparcialidad

V. Honestidad

VI. Legalidad

PRINCIPIOS DE LOS MASC, CUALES SON LOS QUE DISTINGUE EL CODIGO DE ETICA DE LOS PRESTADORES DE LOS MASC:

I. Respeto a la Voluntariedad de las partes:

Implica el respeto a las partes para que lleguen a un acuerdo libre y voluntario, o en su caso, de que abandonen la mediación, la conciliación, o el arbitraje, en cualquier momento antes del acuerdo, si lo estiman conveniente; por lo que el prestador deberá respetar la decisión de las partes, en cualquier etapa del procedimiento.

II. Respeto a la Confidencialidad:

El Prestador de servicio deberá observar una actitud receptiva, de escucha activa y de respeto hacia la información que revelen las partes, siendo intransferible e indelegable a un tercero, inclusive a una de las partes en el caso de que la contraria le haya confiado en sesión privada, salvo que cuente con su expresa autorización para hacerlo.

PRINCIPIOS DE LOS MASC, CUALES SON LOS QUE DISTINGUE EL CODIGO DE ETICA DE LOS PRESTADORES DE LOS MASC:

III. Neutralidad:

Se infiere como el principio que debe observar el Prestador de servicio en su conducta, a efecto de mantenerse ajeno a los intereses jurídicos que sustenten las diversas partes del conflicto, por lo que sería inadecuado el que preste servicios profesionales directamente a las partes durante la aplicación de alguno de los métodos.

Podrá procurar que las partes obtengan asesoramientos de abogados externos que los asistan o de instituciones públicas que puedan asesorarlos.

PRINCIPIOS DE LOS MASC, CUALES SON LOS QUE DISTINGUE EL CODIGO DE ETICA DE LOS PRESTADORES DE LOS MASC:

IV. Imparcialidad:

Este principio presupone una actitud abierta al dialogo, empleando un lenguaje adecuado y claro, de acuerdo a las circunstancias sociales, culturales y educativas de las partes, que invite al entendimiento, con total disposición para contestar cualquier inquietud, actuando con rectitud, sin predisposición a favor o en contra de alguna de las partes, evitando cualquier conducta discriminatoria hacia las mismas, ya sea por características personales, de raza, sexo, condición social, económica u otros.

Si en cualquier momento del procedimiento, el Prestador estuviese incapacitado para conducir el proceso de manera imparcial, por motivo de sus convicciones, preferencias o condiciones personales, es su deber dejar de conocer el asunto.

PRINCIPIOS DE LOS MASC, CUALES SON LOS QUE DISTINGUE EL CODIGO DE ETICA DE LOS PRESTADORES DE LOS MASC:

V. Honestidad:

El Prestador deberá analizar el conflicto y determinar si es competencia de los métodos alternos y estar debidamente capacitado para dirigir el mismo,

Si en cualquier momento del procedimiento, el Prestador estuviese incapacitado para conducir el proceso de manera imparcial, por motivo de sus convicciones, preferencias o condiciones personales, es su deber dejar de conocer el asunto, debe excusarse de propia iniciativa si sabe de alguna causal que le impida conocer del asunto.

Será motivo de responsabilidad atribuible al prestador del servicio, el no excusarse en el caso de que se de alguna de las causales que refiere la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, las cuales se establecen en el Código de Procedimientos que resulte aplicable según la materia sobre la que verse el método alternativo

PRINCIPIOS DE LOS MASC, CUALES SON LOS QUE DISTINGUE EL CODIGO DE ETICA DE LOS PRESTADORES DE LOS MASC:

VI. Legalidad:

Sólo podrán ser objeto del procedimiento previsto en la Ley, los conflictos derivados por la violación de un derecho legítimo o por incumplimiento indebido de una obligación y que no afecten el interés público.

El Prestador debe de cuidar que ninguno de los acuerdos alcanzador por las partes, estén por encima de lo que señalan las leyes y normas de aplicación general.

PRINCIPIOS RECTORES DE LA LEY GENERAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS:

Que deben seguir puntualmente las Personas Facilitadoras de Servicios de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias

ARTICULO 30 DE LA LEY GENERAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Corresponde a las personas facilitadoras, los siguientes deberes y obligaciones:

- I. Determinar si el asunto que le corresponde conocer es susceptible de ser resuelto a través de la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de controversias, de conformidad con esta Ley y demás disposiciones jurídicas aplicables al conflicto;
- II. Conducir el mecanismo alternativo de solución de controversias conforme los principios y disposiciones de esta Ley y las demás disposiciones que expida el Consejo Nacional y a través de acuerdos generales los Consejos de la Judicatura Federal y locales;
- III. Verificar la identidad y personalidad de las partes y terceros relacionados;
- IV. Cumplir con los principios establecidos en esta Ley, en todos los asuntos que participen;
- V. Verificar que los convenios reúnen los requisitos de existencia y validez;
- VI. Remitir los convenios al Centro Público de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias para su registro y en su caso, validación;
- VII. Vigilar que en los trámites y durante todas las etapas de los procesos de mecanismos alternativos de solución de controversias en los que intervengan, no se afecten derechos humanos, irrenunciables de las partes, de terceros y disposiciones de orden público;

ARTICULO 30 DE LA LEY GENERAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

VIII. Para efectos de renovar la certificación, deberán actualizarse en los términos de los Lineamientos que expida el Consejo;

IX. Informar a las partes, desde el inicio, la naturaleza y objeto del trámite de los mecanismos alternativos de solución de controversias, así como el alcance jurídico del convenio, explicando con claridad las consecuencias de su eventual incumplimiento;

X. Redactar los convenios a los que hayan llegado las partes a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias. Cuando la persona facilitadora no se encuentre legalmente autorizada para ejercer la profesión de abogada o licenciada en derecho, podrán auxiliarse de una persona abogada con cédula profesional, para la elaboración y revisión de los efectos legales y registro del mismo;

XI. Verificar la disponibilidad de los bienes y derechos que sean objeto de la suscripción del convenio, de acuerdo con lo que establezca la legislación correspondiente;

XII. Hacer del conocimiento de las autoridades competentes los hechos que las leyes señalen como delito, y

XIII. Las demás que expresamente señale la Ley.

PRINCIPIOS RECTORES PARA LAS PERSONAS FACILITADORAS EN LA LEY GENERAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

I. Acceso a la justicia alternativa. Garantía que tiene toda persona para el acceso efectivo a una justicia distinta a la jurisdiccional, de carácter confidencial, voluntaria, completa, neutral, independiente, flexible, igualitaria, legal, pronta y expedita a través de los mecanismos alternos a los procesos jurisdiccionales para la solución de controversias;

II. Autonomía de la voluntad. La libertad que detentan las partes para autorregular sus intereses y relaciones personales y jurídicas dentro del ámbito permitido por la ley sin que medie coacción o imposición externa durante su participación en los mecanismos alternativos de solución de controversias;

III. Buena fe. Implica que las partes, en un procedimiento de mecanismos alternativos de solución de controversias, participen con probidad y honradez, libre de vicios, dolo o defectos y sin intención de engañar;

IV. Confidencialidad. La información aportada, compartida o expuesta por las partes y que es de conocimiento de las personas facilitadoras, abogadas colaborativas y terceros que participen en los mecanismos alternativos de solución de controversias, no podrá ser divulgada, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y la legislación en materia de protección de datos personales. Se exceptúa de este principio, la información que revele un delito que se esté cometiendo o cuya consumación sea inminente

PRINCIPIOS RECTORES DE LA LEY GENERAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

V. Equidad. Las personas facilitadoras propiciarán la igualdad y equilibrio entre las partes que intervienen en el procedimiento a fin de que los acuerdos alcanzados respeten derechos humanos, sean leales, proporcionales y equitativos;

VI. Flexibilidad. Los mecanismos alternativos de solución de controversias se desarrollarán sin formalidades y trámites rígidos o excesivos para las partes;

VII. Gratuidad. La tramitación de los mecanismos alternativos de solución de controversias en el ámbito público y los que se realicen por los Tribunales de Justicia Administrativa, Órganos Constitucionales Autónomos, la Administración Pública Centralizada o Descentralizada, en sus respectivos niveles de gobierno y ámbitos de competencia, deberán ser gratuitos, a fin de garantizar el acceso a la justicia alternativa efectiva;

VIII. Honestidad. Las partes, personas facilitadoras, abogadas colaborativas y terceros deberán conducir su participación durante el mecanismo alternativo de solución de controversia con apego a la verdad y profesionalismo;

PRINCIPIOS RECTORES DE LA LEY GENERAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

- IX. Imparcialidad.** Las personas facilitadoras o las abogadas colaborativas que conduzcan los mecanismos alternativos de solución de controversias deberán mantenerse libres de favoritismos, o preferencias personales, que impliquen la concesión de ventajas indebidas a alguna de las partes;
- X. Interés superior de niñas, niños y adolescentes.** Criterio de interpretación que implica que el ejercicio pleno de sus derechos debe ser considerado como rector en los procedimientos de mecanismos alternativos de solución de controversias;
- XI. Legalidad.** Los mecanismos alternativos de solución de controversias tendrán como límite la Ley, el irrestricto respeto a los derechos humanos, orden público y la voluntad de las partes;
- XII. Neutralidad.** Las personas facilitadoras deberán tratar los asuntos con objetividad y evitar juicios de valor, opiniones o prejuicios que puedan influir en la toma de decisiones de las partes;
- XIII. Voluntariedad.** La participación de las partes en los mecanismos alternativos de solución de controversias se realiza por decisión propia y libre, y
- XIV.** Los demás establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte.

VIRTUDES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE LOS MASC

VIRTUDES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE LOS MASC:

El Prestador de servicio se capacitará y actualizará cada día para desarrollar y enaltece las siguientes virtudes y valores:

I.- ***Justicia:*** En cada uno de los asuntos sometidos a su competencia, se esfuerza por que las partes logren acuerdos satisfactorios para ambos, como parte de lo que les corresponde en equidad. Y de conformidad con el derecho y las buenas costumbres.

II.- ***Pertinencia.***- En su trabajo y en las relaciones con sus compañeros y colaboradores, recoge la información a su alcance con criterios rectos y objetivos; consulta detenidamente las características y normas del caso, pondera las consecuencias favorables y desfavorables que pudieran producirse y las utiliza para garantizar que el resultado convenido sea el satisfactorio para las partes.

III.- ***Responsabilidad.***- Asume plenamente las consecuencias de sus actos, resultado de las decisiones que tome, procurando que éstas sean acorde a los principios que rigen los medios alternativos de solución de conflictos

VIRTUDES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE LOS MASC:

El Prestador de servicio se capacitará y actualizará cada día para desarrollar y enaltece las siguientes virtudes y valores:

IV.- *Fortaleza:* En situaciones adversas, resiste las influencias nocivas, soporta las molestias y se entrega con valentía para vencer las dificultades y cumplir con su función.

V.- *Compromiso Social:* Tiene presentes las condiciones de inequidad que han afectado a una gran parte de la sociedad a lo largo de nuestra historia, y advierte que la confianza y el respeto social que merezcan, será el resultado de un trabajo dedicado, responsable y honesto.

VI.- *Lealtad:* Acepta los vínculos implícitos que lo unen a la institución, centro público o privado y al servicio de tal modo que refuerza y protege, en su actividad cotidiana, el conjunto de valores que en ellos representa.

VII.- *Orden:* Mantiene la adecuada organización y planificación en el trabajo a su cargo.

VIRTUDES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE LOS MASC:

El Prestador de servicio se capacitará y actualizará cada día para desarrollar y enaltece las siguientes virtudes y valores:

VIII.- Respeto: Se abstiene de lesionar los derechos y dignidad de los usuarios como de sus compañeros y de la sociedad en general.

IX.- Decoro: Cuida que su comportamiento habitual tanto en su vida pública como privada esté en concordancia con el cargo y función que desempeña.

X.- Laboriosidad.- Cumple diligentemente sus obligaciones como prestador del servicio.

XI.- Perseverancia: Concentra sus esfuerzos en eliminar las barreras de la comunicación que han impedido a las partes identificar el origen del conflicto y les crea un ambiente de confianza y seguridad, que les permita una comunicación efectiva en pro de los acuerdos.

VIRTUDES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE LOS MASC:

El Prestador de servicio se capacitará y actualizará cada día para desarrollar y enaltece las siguientes virtudes y valores:

XII.- *Humildad:* Es conecedor de sus insuficiencias para poder superarlas, y también reconoce sus cualidades y capacidades que aprovecha para ayudar a las partes al arribo de convenios que den por terminado sus conflictos, sin pretender llamar la atención ni esperar reconocimiento.

XIII.- *Sencillez:* Evita actitudes que denoten alarde de superioridad y poder.

XIV.- *Sobriedad:* Guarda el justo medio entre los extremos y evita actos de ostentación que vayan en detrimento de la respetabilidad y seriedad de su cargo.

XV.- *Honestidad:* Observa un comportamiento probo, recto y ecuánime, en todo momento.

****Artículo 13: Código de Ética PSMASC***

**DERECHO COMPARADO SOBRE LOS
PRINCIPIOS QUE RIGEN LOS MÉTODOS
ALTERNOS EN PAISES COMO ESPAÑA Y
ARGENTINA.**

ESPAÑA

La Recomendación Nº R (98) 1 de 21 de enero de 1998, del Comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre la mediación familiar, dedica el punto III a los procesos de mediación, adoptando como eje cardinal de los mismos la figura del mediador y destacando, a través de nueve puntos, los principios rectores de su actuación.

Los Estados deben garantizar la existencia de mecanismos adecuados para permitir que el proceso de mediación se realice con de acuerdo con los siguientes principios:

- I. El mediador es **imparcial** entre las partes;
- II. El mediador es **neutral** en cuanto al resultado del proceso de mediación;
- III. El mediador **respet**a el punto de vista de las partes y vela por el equilibrio e **igualdad** en las negociaciones;
- IV. El mediador **no tiene poder para imponer una solución** a las partes;
- V. Las condiciones en que se lleva a cabo la mediación familiar deben **garantizar la privacidad**;

- VI. Lo hablado en la mediación es **confidencial** y no puede ser utilizado posteriormente, salvo con el acuerdo de las partes o en los casos permitidos por la ley nacional;
- VII. El mediador debe, en su caso, informar a las partes de la posibilidad de acudir a consejeros matrimoniales o de cualquier otro tipo de asesoramiento como un medio para resolver sus problemas matrimoniales o familiares;
- VIII. El mediador debe tener una especial preocupación por el **bienestar y los mejores intereses de los niños**, y alentar a los padres a concentrarse en las necesidades de los niños y debe recordarle a los padres su responsabilidad primordial en relación con el bienestar de sus hijos y que son los responsables de informar y consultar a sus hijos;
- IX. El mediador debe prestar especial atención a si la violencia ha ocurrido en el pasado o se puede producir en el futuro entre las partes y el efecto que esto puede tener en las posiciones de negociación de las partes, y debe tener en cuenta si, en estas circunstancias, el proceso de mediación es apropiada;
- X. El mediador puede dar información legal, pero no debe dar consejos legales. Él o ella debe, en su caso, informar a las partes de la posibilidad que tienen de consultar a un abogado o cualquier otro profesional competente.

ARGENTINA

MEDIACION Y CONCILIACION

Decreto 91/98

Apruébase la Reglamentación de la Ley Nº 24.573 de mediación obligatoria.

ARTICULO 11.- Las actuaciones. Confidencialidad. Neutralidad del mediador. Asistencia Letrada. Presencia personal de las partes. La confidencialidad es la regla de toda mediación y para garantizarla, el mediador o cualquiera de los comparecientes pueden solicitar la firma de un documento escrito en el que constará el compromiso. En caso de no considerar necesaria la instrumentación de la confidencialidad, se dejará constancia de ello en el acta respectiva. El mediador debe mantener neutralidad en todos los casos y circunstancias que se presenten en el curso del proceso de mediación.

Ley 26.589

Establécese con carácter obligatorio la mediación previa a procesos judiciales.

Sancionada: Abril 15 de 2010

Promulgada: Mayo 3 de 2010

ARTICULO 7º — *Principios que rigen el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria.* El procedimiento de mediación prejudicial obligatoria se ajustará a los siguientes principios:

- a) Imparcialidad del mediador en relación a los intereses de las partes intervinientes en el proceso de mediación prejudicial obligatoria;
- b) Libertad y voluntariedad de las partes en conflicto para participar en la mediación;
- c) Igualdad de las partes en el procedimiento de mediación;
- d) Consideración especial de los intereses de los menores, personas con discapacidad y personas mayores dependientes;
- e) Confidencialidad respecto de la información divulgada por las partes, sus asesores o los terceros citados durante el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria;
- f) Promoción de la comunicación directa entre las partes en miras a la búsqueda creativa y cooperativa de la solución del conflicto;
- g) Celeridad del procedimiento en función del avance de las negociaciones y cumplimiento del término fijado, si se hubiere establecido;
- h) Conformidad expresa de las partes para que personas ajenas presencien el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria.

**DE LA SUSPENSION Y REVOCACION DE LAS CERTIFICACIONES Y
ACREDITACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE MASC CON
BASE A LA NORMATIVIDAD DEL ESTADO DE JALISCO.**

DE LA SUSPENSION Y REVOCACION DE LAS CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE MASC

Art. 70.- Procede la suspensión o revocación de las certificaciones acreditaciones y sus refrendos, cuando como resultado de las visitas o inspecciones que realice el Instituto para cerciorarse del cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones legales de los centros y los prestadores de servicios, se actualicen los supuestos de los artículos 87 fracción III y IV, o 88 fracción III, IV y V de la Ley.

ART. 87 LIAEJ

III. Suspensión para ejercer como prestador del servicio y del registro ante el Instituto de Mediación hasta por un plazo de seis meses, a quien:

- a) Conozca de un asunto en la cual tenga impedimento legal, sin que los usuarios hayan tenido conocimiento y lo hayan así aceptado en los términos de esta ley;
- b) Ejecute actos o incurra en omisiones que produzcan un daño o perjuicio alguna ventaja indebida para alguna del las partes;
- c) Se abstenga de declarar la improcedencia del medio alternativo de conformidad con esta Ley; y
- d) Preste servicios diversos al del método alternativo respecto del conflicto que la originó.

IV. La revocación de la certificación y registro en caso de reincidir, en alguna de las acciones u omisiones establecidas en la fracción III.

Art.88 LIAEJ

III. Suspensión de la acreditación y registro ante el Instituto hasta por un plazo de seis meses cuando reincida en la causa señalada en la fracción anterior;

IV. Suspensión de la acreditación y registro ante el Instituto hasta por un plazo de seis meses cuando tenga en operación a prestadores del servicio que no cumplan con los requisitos y obligaciones que establece esta Ley;

V. La revocación de la acreditación y registro ante el Instituto en caso de reincidir en el incumplimiento de lo establecido en las Clausura del establecimiento cuando carezca del registro ante el Instituto para realizar las actividades propias de la mediación.

DE LA SUSPENSION Y REVOCACION DE LAS CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE MASC



Art. 71.- *Cuando del acta de visita se desprenda la infracción a la Ley o a sus disposiciones reglamentarias, en los supuestos relacionados en el artículo anterior, la Dirección substanciará el procedimientos de suspensión o revocación, notificando al representante legal o al prestador de servicio para que en el término de 5 días hábiles siguientes, formule por escrito la argumentación que favorezca su defensa adjuntando las pruebas que considere convenientes, atendiendo el derecho de garantía y audiencia que se consagra en el artículo 28 fracción XVI de la Ley.*

Art. 72.- *Una vez recibidas las argumentaciones, el Director remitirá en el término de cinco días hábiles, el expediente al Director General, para que éste emita la resolución correspondiente.*

Art. 73.- *El Director General dentro de los diez días hábiles siguientes, procederá a emitir resolución fundada y motivada, respecto la suspensión o revocación de las certificaciones, acreditaciones y sus refrendos, sin perjuicio de la responsabilidad laboral, administrativa, penal o civil en que pudiera incurrir el centro o el prestador de servicio.*

Art. 74.- *La negativa a la realización de visitas o supervisión de conformidad con el capítulo V de este Reglamento, será causa suficiente para revocar la acreditación del centro, o la certificación de los prestadores de servicio.*

**Reglamento de Certificación, Acreditación y Evaluación del IJA*

SUSPENSION Y REVOCACION DE LA CERTIFICACION DE LAS PERSONAS FACILITADORES A NIVEL NACIONAL

Suspensión de la certificación

Causas de suspensión

- I. Ostentarse como persona facilitadora en alguno de los mecanismos alternativos de solución de controversias, de los que no forme parte;
- II. Ejercer coacción o violencia en contra de alguna de las partes;
- III. Se abstenga de hacer del conocimiento de las partes la improcedencia del mecanismo alternativo de solución de controversias de conformidad con esta Ley;
- IV. Por realizar actuaciones de fe pública fuera de los casos previstos en esta Ley, y
- V. Las demás que se determinen en la normatividad local y federal aplicable, según corresponda.

Revocación de la certificación

Causas de procedencia

1. Haber incurrido en una falta grave, en los términos que fije la presente Ley;
- II. Haber sido condenado mediante sentencia ejecutoriada por delito doloso que amerite pena privativa de la libertad.
- III. Reincidir en la participación de algún procedimiento de mecanismos alternativos de solución de controversias, existiendo alguna causa de impedimento previstas en la presente Ley, sin haberse excusado.
- IV. Por delegar o permitir a un tercero el uso de su certificación como persona facilitadora.
- V. Las demás señaladas en esta Ley, así como aquellas que se determinen en la normatividad local y federal aplicable, según corresponda.

Responsabilidad de personas facilitadoras ...

Deberán abstenerse de patrocinar, representar o asesorar a las partes en su conjunto o de manera individual, fuera de los MASC previstos en la Ley, durante y al menos el año previo o posterior a la celebración del convenio y su registro.

Responsabilidad civil por la deficiente o negligente:

- elaboración
- suscripción
- registro del convenio

Sin perjuicio de la responsabilidad administrativa o penal que corresponda.

¡El incumplimiento de esta disposición dará lugar a la revocación de la certificación!

Excepción de las Notarias y Notarios Públicos, Corredoras y Corredores Públicos que hubieren intervenido en la prestación de servicios de fe público

ELEMENTOS QUE RIGEN EL COMPORTAMIENTO ETICO E INTEGRO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

ELEMENTOS QUE RIGEN EL COMPORTAMIENTO ETICO E INTEGRO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

NORMATIVOS:

Ley General de Responsabilidades Administrativas

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

Ley de Responsabilidad Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco

Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Jalisco

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco

Códigos de Ética para los servidores públicos de los entes públicos

MARCO NORMATIVO DE LA POLITICA NACIONAL ANTICORRUPCION



INTERNACIONAL

- Convención Interamericana contra la Corrupción de la Organización de los Estados Americanos.
- Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción

NACIONAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código Penal Federal.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas. de la Federación.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República. (Hoy Fiscalía)
- Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa.
- Ley General de Archivos.
- Estatuto Orgánico de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional Anticorrupción



PRINCIPIOS GENERALES DE DERECHO:

LO QUE SOLO TIENE PERMITIDO LA AUTORIDAD

La Constitución mexicana de 1917 consagra en el primer párrafo del artículo 16 el principio de legalidad, que, según ha interpretado la Suprema Corte de Justicia, constituye una de las bases fundamentales del Estado de derecho.

La interpretación del Alto Tribunal ha reconocido este amplio significado del primer párrafo del artículo 16 constitucional. Así, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha sostenido, en tesis de jurisprudencia, que **"LAS AUTORIDADES SÓLO PUEDEN HACER AQUELLO PARA LO QUE EXPRESAMENTE LES FACULTAN LAS LEYES, EN EL ENTENDIDO DE QUE ÉSTAS, A SU VEZ, CONSTITUYEN LA MANIFESTACIÓN DE LA VOLUNTAD GENERAL"**, y asimismo que dentro **"del sistema constitucional que nos rige, ninguna autoridad puede dictar disposición alguna que no encuentre apoyo en un precepto de la ley"**, que **"el requisito de fundamentación y motivación exigido por el artículo 16 constitucional [...] implica una obligación para las autoridades, de cualquier categoría que éstas sean, de actuar siempre con apego a las leyes y a la propia Constitución"**, que **"dentro de nuestro régimen constitucional, las autoridades no tienen más facultades que las que expresamente les atribuye la ley"**, y que **"los actos de autoridades administrativas que no estén autorizados por ley alguna, importan violación de garantías"**.

Por ello, el principio de legalidad previsto en el primer párrafo del artículo 16 debe ser entendido dentro de estas ideas, pues son las que han inspirado el surgimiento del Estado de Derecho. La ley a la que se refiere el principio de legalidad contenido en el artículo 16 es la disposición general, abstracta e impersonal aprobada por el órgano legislativo, electo por el sufragio libre del pueblo.

Este principio obliga a que la administración pública se someta a la norma dictada por el Congreso, ajustando sus actuaciones en todo momento a una ley preexistente. La ley constituye el límite de la administración. En virtud de este principio no se aceptan ya poderes personales; todo el poder es de la ley, toda la autoridad que puede ejercitarse es la propia de la ley; sólo **"en nombre de la ley"** se puede exigir la obediencia.

Las autoridades administrativas no pueden basarse, a falta de leyes expresas, en el ejercicio de las facultades discrecionales de la administración pública, pues en tal caso el proceder o las determinaciones de dichas autoridades administrativas se extralimitarían al grado de que los particulares quedarían sujetos a su capricho; al contrario, las autoridades administrativas deben ceñir sus determinaciones a los términos claros y precisos de la ley, porque de lo contrario esas determinaciones conculcarían violación de garantías individuales. Además, cabe destacar: la legalidad no implica la convivencia dentro de cualquier ley, sino de una ley que se produzca dentro de la Constitución y con garantías plenas de los derechos fundamentales, es decir, no se vale cualquier contenido de la ley sino sólo aquel contenido que sea conforme con la Constitución y los derechos humanos. Es decir, el principio de legalidad no debe ser entendido como el referido a un tipo de norma específica, sino al ordenamiento entero, a lo que Hauriou llamaba **"el bloque de legalidad"** (Constitución, leyes, reglamentos, principios generales); o también llamado por Merkl **"principio de juridicidad"** de la administración; y más recientemente también se le ha denominado **"principio de constitucionalidad"**. La aplicación del principio de legalidad es tan universal, que incluso ha sido incorporado dentro de los principios jurídicos de la Comunidad Europea.

Texto obtenido del libro **"LOS PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO"** de Miguel Alejandro López Olvera

Suprema Corte de Justicia de la Nación:

Tesis 2005766. IV.2o.A.51 K (10a.). Tribunales Colegiados de Circuito. Décima Época. Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 3, Febrero de 2014, Pág. 2239.

PRINCIPIOS DE RIGEN EL COMPORTAMIENTO ETICO E INTEGRO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

NORMATIVOS:

Los Servidores Públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público.

DIRECTRICES:

- I. Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones;
- II. Conducirse con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscar o aceptar compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización;
- III. Satisfacer el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población;

- IV.** Dar a las personas en general el mismo trato, por lo que no concederán privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permitirán que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva;
- V.** Actuar conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades;
- VI.** Administrar los recursos públicos que estén bajo su responsabilidad, sujetándose a los principios de austeridad, eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados;
Fracción reformada DOF 12-04-2019
- VII.** Promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos establecidos en la Constitución;
- VIII.** Corresponder a la confianza que la sociedad les ha conferido; tendrán una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y preservarán el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general;
- IX.** Evitar y dar cuenta de los intereses que puedan entrar en conflicto con el desempeño responsable y objetivo de sus facultades y obligaciones;
Fracción reformada DOF 19-11-2019

X. Se abstendrán de asociarse con inversionistas, contratistas o empresarios nacionales o extranjeros, para establecer cualquier tipo de negocio privado que afecte el desempeño imparcial y objetivo en razón de intereses personales o familiares, hasta el cuarto grado por consanguinidad o afinidad;

Fracción adicionada DOF 19-11-2019

XI. Separarse legalmente de los activos e intereses económicos que afecten de manera directa el ejercicio de sus responsabilidades en el servicio público y que constituyan conflicto de intereses, de acuerdo con lo establecido en esta Ley, en forma previa a la asunción de cualquier empleo, cargo o comisión;

Fracción adicionada DOF 19-11-2019

XII. Abstenerse de intervenir o promover, por sí o por interpósita persona, en la selección, nombramiento o designación para el servicio público de personas con quienes tenga parentesco por filiación hasta el cuarto grado o por afinidad hasta el segundo grado, y

Fracción adicionada DOF 19-11-2019

XIII. Abstenerse de realizar cualquier trato o promesa privada que comprometa al Estado mexicano.

PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTUACION DE LOS SERVIDORES PUBLICOS SEÑALADOS EN EL CODIGO DE ETICA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

1.- Respeto a los Derechos Humanos

2.- Legalidad

3.- Honradez

4.- Lealtad

5.- Imparcialidad

6.- Eficiencia

7.- Eficacia

8.- Transparencia

PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES QUE RIGEN LA ACTUACION DE LOS SERVIDORES PUBLICOS SEÑALADOS EN EL CODIGO DE ETICA Y REGLAS DE INTEGRIDAD DE LA ADMINISTRACION PUBLICA DEL ESTADO DE JALISCO



- 1.- Austeridad
- 2.- Confidencialidad
- 3.- Competencia por merito y capacidad
- 4.- Disciplina
- 5.- Economía
- 6.- Eficacia
- 7.- Eficiencia
- 8.- Equidad
- 9.- Honradez
- 10.- Imparcialidad
- 11.- Independencia
- 12.- Integridad
- 13.- Justicia
- 14.- Lealtad
- 15.- Legalidad
- 16.- Objetividad
- 17.- Profesionalismo
- 18.- Rendición de cuentas
- 19.- Transparencia

TIPOS DE FALTAS COMETIDAS POR LOS SERVIDORES PUBLICOS:



FALTAS NO GRAVES:

Todas las señaladas en los artículos 49 y 50 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas

FALTAS GRAVES:

Todas las señaladas en los artículos 51 al 63 bis de la Ley General de Responsabilidades Administrativas

Entre estas se encuentran:

- Cohecho
- Peculado
- Desvío de recursos públicos
- Utilización indebida de información
- Abuso de funciones
- Actuación bajo conflicto de interés
- Contratación Indebida
- Enriquecimiento oculto
- Encubrimiento, entre otros...

GRACIAS