

Modelo de Gestión Operativa y de Monitoreo, Análisis y Evaluación de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Sedes Municipales



Secretaría de Gobernación
Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana

Dirección de Planeación Estratégica para la Prevención Social
Mtro. Luis Herrera-Lasso Mijares

Dirección General Adjunta de Diseño y Evaluación de Políticas Públicas para la Prevención Social.

Coordinador de estrategia: Mtro. Francisco Javier Angeles Vera

Revisión técnica: Lic. Miryam Argüelles Farías, Mtro. Leonardo Daniel Palma Herrera

Elaboración de estrategia: Mtra. María Maltos Rodríguez

Agradecemos a los gobiernos municipales de San Luis Potosí y Michoacán por su participación en el programa piloto, así como por su invaluable apoyo y compromiso para la implementación de MASC's la cual permitió sentar las bases para la realización del presente Modelo.

DERECHOS RESERVADOS © De la **Secretaría de Gobernación (SEGOB)** y la **Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana (SPPC)**. Todos los derechos reservados. Se permite reproducir y/o traducir porciones de este trabajo para propósitos no comerciales siempre que sea reconocida la Secretaría y Subsecretaría como autores morales y patrimoniales de la fuente original.

Contenido

I. Introducción	5
II. Antecedentes	7
Marco Normativo	12
III. Alineación del modelo al PNPSVD	13
IV. Modelo de Gestión Operativa	14
Manual de Organización.....	14
Manual de Procedimientos de Mecanismos Alternativos	28
1. Procedimiento para Proceso de Mediación por Solicitud o por Derivación sin Persona Detenida.	28
2. Procedimiento para Proceso Restaurativo por Solicitud o por Derivación sin Persona Detenida.....	40
3. Procedimiento para Proceso Restaurativo o Mediación Remitido por Sanción Administrativa	49
4. Guías Metodológicas para Facilitar Procesos Restaurativos y de Mediación	56
a)Guía metodológica de mediación.....	56
b)Guía metodológica de Diálogo Restaurativo	66
c)Guía Metodológica de Junta Restaurativa	81
d) Guía Metodológica de Círculo Restaurativo.....	105
5. Proceso de Registro y Seguimiento	125
Anexo 1. Formatos del Modelo de Gestión Operativa.	139
Invitación al solicitante de verificación de cumplimiento	139
Requerimiento para el cumplimiento de parcialidad del Acuerdo	140
Constancia de cumplimiento parcial del Acuerdo	141
Constancia de no localización.....	142
Constancia de verificación de cumplimiento del Acuerdo	143
Constancia de verificación de cumplimiento total del Acuerdo.....	144
Constancia de incumplimiento del Acuerdo.....	145
Constancia de incumplimiento parcial	146
Aceptación del Servicio de Mecanismos Alternativo	147
No aceptación del servicio de Mecanismo Alternativo	148
Encuesta de satisfacción del servicio.....	149
Reglas de los Mecanismos Alternativos.....	150
Carta de canalización	151

Formato de Acuerdo.....	152
V. Modelo de Monitoreo, Análisis y Evaluación.....	157
1. Manual de procedimientos para el Monitoreo, Análisis y Evaluación.....	157
a) Procedimiento de elaboración del documento de evaluación periódica.....	157
b) Procedimiento de Activación de Alerta.....	162
c) Procedimiento de Toma de Decisiones	167
2. Guías Metodológicas	172
d) Guía metodológica de elaboración del documento de evaluación Periódica.....	174
e) Guía metodológica de Activación de Alerta	179
f) Guía metodológica de Toma de Decisiones	184
Anexo 2. Matriz de Riesgos Institucionales e Indicadores de Medición	191
Anexo 3. Formatos del Modelo de Monitoreo, Análisis y Evaluación.	195
Formato de encuestas	195
Formato de evaluación de procesos de MASC	196
Formato estadístico	197
Formato de convocatoria a reunión para revisión de alerta	198
Formato para minuta.....	199
VI. Experiencia de San Luis Potosí.....	201
Proyecto de Atención Integral al Personal.....	201
Implementación de los Procesos Restaurativos como Apoyo y/o Complemento.....	203
VII. Buenas Prácticas.....	204
Glosario.....	207
Bibliografía.....	212
Sitios <i>web</i>	213

I. Introducción

Los presentes Modelos se encuentran conformados por un conjunto de instrumentos relacionados entre sí para brindar una sugerencia general a los municipios que apuestan por los mecanismos alternativos como una de las vías para la prevención primaria¹ y secundaria² del delito y, constituye un sistema de herramientas dinámico, ya que debe estar en constante cambio, atendiendo las realidades de cada municipio y la transformación que se genere con la práctica cotidiana. Para tal fin, los Modelos se integran de la siguiente manera:

1. Modelo de Gestión Operativa.

- Manual de Organización del Centro o Módulo de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal, el cual tiene como propósito ofrecer una propuesta de estructura orgánica, además de identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de los puestos que lo integran. Este apartado se encuentra como parte de los anexos.
- Procedimiento de solicitud y derivación para mecanismos alternativos en sedes municipales.
- Guías metodológicas para aplicar los mecanismos de mediación y tres diferentes metodologías de procesos restaurativos: Diálogo, Junta y Círculo.
- Procedimiento para registro y seguimiento.
- Tablero de indicadores.

2. Modelo de Monitoreo, Análisis y Evaluación.

- El procedimiento y Guía Metodológica de evaluación periódica, el cual busca que el monitoreo, análisis y evaluación de procedimientos se vuelven herramientas de gestión útiles e imprescindibles, fungiendo como elementos de impulso para el desarrollo y evolución de los Centros, ya que les permiten detectar las fortalezas y áreas de oportunidad de su equipo de trabajo para potencializar su aprovechamiento. Para tal fin el mismo debe operar dentro de un sistema que implique no sólo un modelo de gestión operativa en materia de mecanismos alternativos, sino el involucramiento de más de una institución en la implementación, operación y monitoreo de estos mecanismos, de manera continua.

¹ Medidas dirigidas a toda la población para promover formas de convivencia pacífica y legal. (PNPSVD, 2014)

² Acciones focalizadas a grupos que registran un mayor riesgo de convertirse en generadores de violencia o delincuencia, o por el contrario, ser víctimas de ellas. (PNPSVD, 2014)

- El procedimiento y Guía Metodológica para la activación de alertas y elaboración de propuestas, que pretende apoyar a los tomadores de decisiones, en el análisis de información y desarrollo de documentos para las propuestas de mejoras en los Centros de mecanismos alternativos con sede municipal.
- El procedimiento y Guía Metodológica para la toma de decisiones, que tiene como objeto ser una guía para el adecuado desarrollo de las funciones de los responsables de la toma de decisiones en los Centros de Justicia Restaurativa y Mediación en sedes municipales, que busca adaptarse a las distintas realidades de cada municipio y ser un instrumento de apoyo en el manejo de estos Centros en los casos que se les presentan.

En definitiva los Modelos pretenden apoyar a los tomadores de decisiones en el análisis de información y desarrollo de documentos para las propuestas de mejoras en los Centros de mecanismos alternativos con sede municipal sin dejar de lado la importancia de la capacitación y la constante actualización en las diferentes asignaturas, a través del intercambio e implementación de experiencias exitosas tanto de otros Centros de Mecanismos Alternativos, así como de consultores externos, que den como resultado el logro del principal objetivo de este proyecto, la resolución pacífica de conflictos.

II. Antecedentes

El Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (PNPSVD), reconoce que el aumento en la violencia y la delincuencia que el país ha experimentado durante los últimos años han tenido a fracturar el tejido social³ de la sociedad mexicana que lo lleva a contextos donde permean los ambientes de inseguridad y desconfianza entre los ciudadanos, así como de estos hacia las autoridades en general, aunque en particular a aquellas encargadas de impartir y garantizar la justicia en nuestro país.

La situación que se evidencia en los resultados obtenidos por la Encuesta Nacional de Justicia realizada por la UNAM (2015) donde “La justicia” (14.2%⁴) es considerada como el séptimo de entre los problemas más graves del país, por su parte “La corrupción” (46.8%) se encuentra en el tercer lugar, “La violencia” (17.8%) en el quinto y “La impunidad” (6.3%) en el lugar once. La cifras anteriores refieren la manera en que se percibe la impartición de justicia en nuestro país, aunque es verdad que, esta se considera como el séptimo en importancia de entre los catorce problemas contemplados por la encuesta, la idea de justicia y específicamente la forma en que se percibe su impartición se encuentra íntimamente ligada a cuando menos dos de los problemas identificados: la corrupción y la impunidad. De manera similar al referir a aquellos problemas que se cuentan entre los principales para la impartición de justicia se encuentran que “la Corrupción” (70.3%⁵), “la Injusticia” (42.9%), “la Impunidad” (32.3%) y “la Desigualdad” (29.5%) son aquellos que presentan mayor coincidencia entre los encuestados, destacando que todos apuntan a situaciones que van más allá de lo operativo como es el caso de “Procesos tardados” (17.5%) o “Mala administración” (5.6%) los cuales también se contaban entre las opciones. Al respecto cabe considerar que la percepción de la corrupción como la tercera problemática en el país y la primera en cuanto a la impartición de justicia hace eco en que los ciudadanos no perciben que esta sea sancionada por las instancias encargadas de procurar justicia, mientras que en el caso de la impunidad que ocupa el lugar once en la lista de problemas nacionales y el tercero en el caso de la

³ Por tejido social el PNPSVD entiende: un conjunto articulado de redes personales, de categorías, de estructuras formales y funcionales, de iniciativas de asociación y de ayuda mutua en el interior de las sociedades; las que constituyen un activo para los individuos y la sociedad pues les permite ampliar sus opciones y oportunidades para mejorar su calidad de vida. La sociedad existe como tejido social de sus ciudadanos y ciudadanas; a mayor tejido social, más sociedad. (Incid Social, 2011).

⁴ Encuesta Nacional de Justicia (ENJ, 2015). Los porcentajes son a nivel nacional. Las cifras corresponden a la pregunta 3 “En su opinión, ¿Cuáles son los TRES problemas más graves de nuestro país?” y consideraba las siguientes respuestas: La pobreza, El desempleo, La corrupción, La justicia, El deterioro ambiental, La inseguridad, La violencia, La impunidad, El narcotráfico, La drogadicción, La falta de educación, La desconfianza, La desigualdad y La falta de valores.

⁵ Encuesta Nacional de Justicia (ENJ, 2015). Los porcentajes son a nivel nacional y corresponden a una pregunta de respuesta múltiple por tanto, los porcentajes no suman 100. Las cifras corresponden a la pregunta 23 “¿Cuáles diría que son los tres principales problemas de la impartición de justicia en México?” y consideraba las siguientes respuestas: Corrupción, Hay desigualdad, Injusticia, Impunidad, Procesos tardados, Nepotismo, Tráfico de influencias, Hay muchos intereses, Leyes deficientes, Falta de recursos, Desconocimiento de las leyes, Falta de valores, Mala administración y Se equivoca.

impartición de justicia, se refleja el que los entrevistados no consideran que los procesos judiciales lleguen a buen fin, en términos coloquiales que se haga justicia.

La idea de justicia se relaciona particularmente con un elemento de percepción donde en el “hacer justicia” se relaciona de manera directa el que la víctima considere que el daño del que ha sido objeto se ve resarcido, en definitiva se refiere específicamente a la satisfacción experimentada por la parte agraviada, lo que a su vez nos pone de cara al relativismo de los valores donde ambas partes encarnan una escala de valor distinta la cual se resuelve, desde la esfera del derecho, con el consenso social. El fin último de la justicia en ese sentido es, que exista satisfacción respecto con el desenlace del proceso, situación que no resulta necesaria pues se encuentra en el imperio de las decisiones de valor, como ejemplo la ENJ al preguntar “Si tiene un problema y recurre a los Tribunales y Juzgados usted esperaría que resuelvan su problema satisfactoriamente” el 68.8% de los entrevistados responde afirmativamente, es decir que buscan que la justicia satisfaga sus expectativas. La respuesta igualmente resulta afirmativa al considerar a Ministerios Públicos con 70.2% y a la policía con 68.9%. Esto nos poner de cara con las prerrogativas encarnadas por el derecho individual por cuanto a lo que se refiere al acceso a la justicia, lo que en definitiva relaciona con las “obligaciones del Estado en términos del establecimiento y funcionamiento de los tribunales, así como de los requisitos que deben cumplir las resoluciones judiciales para considerar satisfecho el interés ciudadano.” (Fix-Fierro; López-Ayllón, 2001)

En ese sentido podemos aducir que buena parte de las expectativas de la sociedad no se ven satisfechas a través de los canales tradicionales para la resolución de conflictos que ofrece la vía judicial, más aún podemos referir que no existe como tal una conciencia social tal cual es entendida por el derecho positivo. Esto es observable ante la respuesta dada por los encuestados en la ENJ, donde al preguntárseles si, ¿vale o no vale la pena acudir a un tribunal para poner una demanda? Encontramos que: 20.4% considera que “Sí vale la pena”, 43.6% que “Si vale la pena en parte” y el 26.5 que “No vale la pena”. De lo cual podemos encontrar la denominada insatisfacción con los medios de justicia tradicionales dado que la mayor parte de las respuestas se agrupan en aquellas respuestas que refieren al total o parcial incumplimiento de las expectativas de justicia, particularmente al entender que en el proceso de conflicto subyace la diferenciación de roles el cual nos refiere a la posición social de las partes lo que determina el equilibrio o desequilibrio de poder entre las partes involucradas lo cual a su vez influye directamente en el nivel de complejidad que encara el conflicto y la posible actuación del tercero en discordia cuya figura se realiza en la autoridad competente y la forma que esta habrá de dimensionar tal complejidad de la cuestión, con referencia a la norma, situación que en

definitiva nos permitirá determinar si la resolución es plausible por medio de un proceso de mediación.

Desde esa perspectiva podemos entender que el proceso de mediación “busca que las partes que interaccionan en el proceso retomen el poder, y la responsabilidad que conlleva, de encontrar la solución a su conflicto.” (Almada, 2012) Por un lado se busca corresponsabilizar a las partes en conflicto mientras que se equilibra su situación entendida como roles de poder, donde el derecho tiende a tener un entendimiento reduccionista pues “Los jueces tienen el mayor grado de preprogramación. Una red densa de norma jurídica y extrajurídica determina la solución del conflicto y el camino donde hay que buscarla. (...) pero la flexibilidad y originalidad son reducidas en gran medida.” (Gessner, 1984), a diferencia de estos en el caso de la mediación los consejeros⁶, conciliadores⁷ encargados de ésta “actúan según reglas, las que todavía les dejan un campo amplio de acción (...) Los conflictos referentes a personas sufren por medio de los jueces, una gran reducción de complejidad; los conciliadores y, sobre todo, los consejeros, pueden hacer más fácilmente caso a la variedad de las relaciones de interacción referentes al pleito.” (Gessner, 1984). Tal como se evidencia en el análisis de Gessner uno de los mayores beneficios que aportan los Medios Alternativos de Solución de Controversias es el ampliar el espectro del conflicto mismo sin la necesidad de circunscribirlo al enfoque puramente legalista, además de que por un lado empodera a las partes en conflicto permitiéndoles tomar parte activa de la solución y a su vez corresponsabiliza tanto entre sí como dentro de la esfera de la aplicación de la ley, en sí se busca que los MASC derive un proceso restaurativo que “puede consistir en la reparación, la restitución y/o el servicio a la comunidad, siempre con el objetivo de atender las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes para poder alcanzar la reintegración de la víctima y el ofensor” (Cidac, 2016).

Finalmente, cabe mencionar otro de los aspectos que constriñe la aplicabilidad de la justicia tradicional, específicamente nos referimos a lo oneroso que puede resultar para las partes, lo anterior se trasluce en la forma en que los entrevistados respondieron a la siguiente pregunta contenida en la ENJ: “Si tuviera que defenderse legalmente y no contara con dinero para pagar a un abogado, usted...” “Buscaría una oficina que lo defendiera gratuitamente” (32.3%), “Pediría dinero prestado para pagar al abogado” (20.5%), “Se defendería usted mismo” (19.7%), “Acudiría directamente al juez diciéndole que no tiene dinero” (13.4%), “Vendería algún bien para pagar al abogado” (6.3%), “Trabajaría horas extras” (2.4%). Es decir que, el costo que resulta de iniciar un proceso legal es considerado de sumo oneroso para la mayor parte de la gente, lo que hace que

⁶ Se especializan en conflictos entre personas.

⁷ Conflictos referentes a roles.

involucrarse en un proceso legal involucre una serie de sacrificios que terminan afectando la economía de las partes. Lo anterior se pone en evidencia a través de una encuesta “realizada a familiares de internos de prisiones en el estado de Morelos y en la Ciudad de México más del 70% de los entrevistados reportó haber gastado en servicios legales. El 22% de los familiares en la capital reportó haber gastado entre \$10,001 y \$50,000 pesos en gastos legales, 17% entre \$50,001 y \$100,000 y 11% reportó gastar más de \$100,001 pesos. En el caso de Morelos 18% reportó haber gastado entre \$10,001 y \$50,000 pesos, 18% entre \$50,001 y \$100,000 y 14% más de \$100,001 pesos” (Cidac, 2016), cifras que no terminan de poner en perspectiva los costos sociales, particularmente económicos, de los familiares de internos pues a los gastos derivados del proceso legal habría que sumarle aquellos resultantes de la manutención del interno al interior del penal (sobornos, protección, alimentación, etc.), así como los que pueden suponer el tiempo invertido en visitas, trámites y demás, las cuales pueden llevar a la pérdida del empleo.

De manera análoga los costos que los procesos penales tradicionales representan para el Estado tienden a evidenciar que este es “incapaz de actuar de forma racional y proporcional con el objetivo de imponer medidas cuyos beneficios superen a sus costos” (Cidac, 2016), además de que en nuestro país los mismos se encuentran rebasados en cuanto a la atención que en realidad pueden llegar a brindar, tan sólo en 2016 México se posicionó como el 10 país con la mayor población penitenciaria en el mundo con 208,689 internos lo que equivale a 169 personas recluidas en centros penitenciarios por cada 100 mil habitantes, a su vez el sistema penitenciario se encuentra al 97.9%⁸ de su capacidad, aunque esto no toma en consideración la sobrepoblación presente en los sistemas penitenciarios a nivel local⁹. De entre los 208,689 internos, 79,510 (38.1%) corresponden a personas que se encuentran en prisión preventiva, la cual “impone un castigo por adelantando, suponiendo un riesgo que no ha sido comprobado. Además, no sólo priva de la libertad al imputado, sino que implica múltiples costos asociados tanto para el Estado como para el interno y su familia.” (Cidac, 2015), personas que cumplen condena sin haberseles imputado un crimen y que se encuentran a la espera de una sentencia, proceso que puede llevar años. En promedio tan sólo el costo promedio de manutención de cada

⁸ Todas las estadísticas se basan en cifras oficiales y se encuentran en prisonstudies.org, estas incluyen a las personas que se encuentran bajo prisión preventiva de acuerdo a las medidas cautelares reconocidas por el artículo 155 del Código Nacional de Procedimientos Penales, entre las que se encuentran: El sometimiento al cuidado o vigilancia de una persona o institución determinada o internamiento a institución determinada; La colocación de localizadores electrónicos; El resguardo en su propio domicilio con las modalidades que el juez disponga; La prisión preventiva.

⁹ Tan sólo en 2016 la Comisión Nacional de Derechos Humanos identificó 42 centros estatales y 57 centros locales que presentaban hacinamiento (CNDH, 2016)

interno en el sistema penitenciario nacional asciende a 213 pesos diarios¹⁰. Situación que pone en perspectiva uno más de los beneficios de la implementación de los MASC.

¹⁰ Catalina Pérez Correa en el foro “Personas privadas de la libertad por drogas en América Latina: costos sociales de la política de drogas” el 3 de noviembre de 2015. Cit. Cidac, 2015

Marco Normativo

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Código Nacional de Procedimientos Penales.
3. Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.
4. Programa Nacional para Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
5. Ley General de Acceso a las Mujeres a una vida libre de violencia.
6. Lineamientos para la Capacitación, Evaluación, Certificación y Renovación de la Certificación de las y los Facilitadores de los Órganos Especializados en Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal de las instituciones de Procuración de Justicia en la Federación y las Entidades Federativas.

Instrumentos Internacionales:

1. Convención Americana sobre Derechos Humanos.
2. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
3. Resolución: 53/243 AG ONU. Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz.
4. Declaración de Costa Rica Sobre Justicia Restaurativa en América Latina.

Leyes Locales:

1. Constituciones estatales.
2. Códigos Penales, Civiles y de Procedimientos Civiles de las Entidades Federativas.
3. Leyes de Mediación, Mecanismos Alternativos, Justicia Alternativa o el nombre que reciba en cada entidad.
4. Reglamentos municipales aplicables.
5. Otras disposiciones jurídicas de las Entidades Federativas.

III. Alineación del modelo al PNPSVD

El Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la delincuencia se plantea en su “Objetivo específico 1. Incrementar la corresponsabilidad de la ciudadanía y actores sociales en la prevención social, mediante su participación y desarrollo de competencias e incentivar la participación ciudadana y la toma de decisiones de manera conjunta, que faciliten la coordinación de acciones para prevenir la violencia y la delincuencia.” (PNPSVD, 2014)

El citado Objetivo encuentra su justificación en la “necesidad de reconstruir el tejido social, de fortalecer el empoderamiento y la cohesión comunitaria y desarrollar acciones de contraloría y de exigibilidad de derechos que lleven al pleno cumplimiento de la ciudadanía, permitiendo con ello generar lazos y redes que prevengan la violencia y la delincuencia.” (PNPSVD, 2014) Lo anterior se encuentra ligado a la prevención en el ámbito comunitario donde se busca incentivar la participación activa de la ciudadanía en la atención de aquellos factores que pueden detonar situaciones de violencia y delincuencia.

A su vez, el presente Modelo se alinea con la Estrategia “1.2. Desarrollar competencias en la ciudadanía y en OSC de cultura de paz, cultura de legalidad y convivencia ciudadana.” (PNPSVD, 2014), en específico con la Línea de acción “1.2.3 Impulsar la implementación de modelos de negociación, mediación y conciliación con la finalidad de resolver conflictos comunitarios y escolares.” (PNPSVD, 2014) Esta estrategia busca abonar “a la construcción de convivencia no violenta y basada en la cultura de la legalidad, a partir de estrategias centradas en la mediación y la conformación de redes ciudadanas.” (PNPSVD, 2014)

Finalmente, el PNPSVD reconoce los mecanismos alternativos para la solución de controversias como elementos fundamentales para reconstruir el tejido social, aumentando la confianza y por tanto el capital social de las comunidades, así como desde el ámbito escolar buscando garantizar un ejercicio pleno de la ciudadanía y el involucramiento de los ciudadanos en la procuración de la seguridad de su entorno fortaleciendo los factores de prevención.

IV. Modelo de Gestión Operativa

Manual de Organización.

El presente Manual de Organización del Centro o Módulo de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal tiene como propósito ofrecer una propuesta de estructura orgánica, además de identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de los puestos que lo integran.

Hoja de Formalización

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
_____ (NOMBRE Y FIRMA) CARGO Y PUESTO	_____ (NOMBRE Y FIRMA) CARGO Y PUESTO	_____ (NOMBRE Y FIRMA) CARGO Y PUESTO

Objetivo del Manual

Proporcionar la información necesaria a las áreas que conforman la Institución con el fin de dar a conocer la forma de organización, infraestructura, recursos materiales, equipamiento, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad del Centro o Módulo de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal.

Alcance del Manual

- Aplica a las áreas administrativas de la institución.
- Aplica a los encargados de los Centros.

Atribuciones del Centro

Corresponde al Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal:

- Dar trámite a los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.
- Contar con insumos que faciliten el desarrollo de la atención de los usuarios.
- Realizar los acuerdos parciales o totales que abonen a la solución del conflicto.
- Informar al área correspondiente sobre los acuerdos realizados.

- Monitorear e impulsar el cumplimiento de los Acuerdos alcanzados por los Intervinientes en el Mecanismo Alternativo.
- Informar a la autoridad competente sobre el cumplimiento del Acuerdo o en su caso, sobre su incumplimiento.
- Promover en la sociedad la utilización de los Mecanismos Alternativos.
- Realizar una base de datos de los asuntos que se tramitaron de acuerdo con su competencia, conforme al manual respectivo.
- Mantener actualizada la base de datos y llevar a cabo estudios estadísticos en torno al funcionamiento del servicio, el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento de los Acuerdos y los casos de reiteración de las controversias entre los Intervinientes.
- Estandarizar programas de capacitación continua para los Facilitadores.
- Realizar las tareas de certificación periódica de los Facilitadores según las disposiciones legales de la entidad federativa a la que corresponda.

Estructura Orgánica

1.0 Síndico Municipal.

1.1 Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal.

1.1.1 Director del Centro.

1.1.1.1 Asistente administrativo.

1.1.1.2 Recepcionista.

1.1.2 Supervisor Técnico.

1.1.2.1 Facilitadores.

1.1.2.1.1 Invitadores.

1.1.2.2 Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento.

1.1.2.2.1 Encargado de registro y seguimiento de acuerdos.

1.1.2.3 Consultores.

1.1.2.4 Facilitadores comunitarios voluntarios o remunerados.

Organigrama Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal



Espacios Mínimos y Equipamiento Materiales y Equipamiento

- Sistema informático.
- Escritorios de trabajo.
- Equipo de Hardware (computadora, impresora, copiadora).
- Línea telefónica.
- Sellos institucionales.
- Hojas
- Rotafolios y hojas para rotafolios.
- Plumas, lápices, plumones para rotafolios.
- Pañuelos desechables.
- Base de datos de los asuntos que tramite el Centro/Módulo, la cual contendrá: el número de asuntos que ingresaron, el estatus en que se encuentra y su resultado final, así como los datos de las personas participantes.

Área de Recepción de Casos

Deberá ubicarse, preferentemente separada de las áreas de detención, en un entorno limpio y digno, que propicie la confianza de los usuarios para resolver sus conflictos; contará con sala de espera y sanitarios públicos.

Salas de Mediación o Junta Restaurativa

Deberán equiparse con sillas y, en su caso, con mesas redondas, así como también un pintarrón pequeño en donde el Facilitador pueda ir escribiendo las opciones que dan las partes para alcanzar los acuerdos. Estas salas deben estar alejadas de las zonas de los detenidos o de ruido, garantizando en todo momento el principio de confidencialidad.

Área Jurídica y de Seguimiento

Deberá ubicarse, preferentemente cerca de las áreas de recepción y las de mediación y procesos restaurativos.

Cédulas de Puesto

Director

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
ÁREA	Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal
NOMBRE DEL PUESTO	Director
PUESTO DEL JEFE INMEDIATO	Síndico Municipal.
PUESTOS SUBORDINADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar Administrativo - Recepcionista. - Supervisor Técnico - Facilitadores - Invitadores - Coordinador de Área Jurídica y Seguimiento. - Encargado de registro y seguimiento de acuerdos. - Consultores. - Facilitadores comunitarios.
II. MISIÓN DEL OPERADOR	
- Dirigir el Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal.	
III. MARCO JURÍDICO	
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Código Nacional de Procedimientos Penales. - Constitución Política del Estado. - Código Penal del Estado. - Código Civil del Estado. - Código de Procedimientos Civiles del Estado. - Ley Estatal de Mediación, Mecanismos Alternativos, Justicia Alternativa o el nombre que recibe en cada entidad federativa. - Reglamentos municipales relacionados con Seguridad Pública. 	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que el personal a su cargo cumpla con lo establecido en las Constituciones, Leyes y Reglamentos aplicables. - Establecer programas de capacitación continua para el personal y asegurarse de que dicho personal se encuentre certificado conforme a los requerimientos de la legislación aplicable. - Celebrar convenios para el adecuado funcionamiento del Centro con los servicios auxiliares y complementarios prestados por instituciones públicas o privadas, que puedan coadyuvar para el adecuado cumplimiento de su función. - Dictar los lineamientos de operación a implementar en los procesos de trabajo del personal a su cargo. - Diseñar planes de actividades y capacitación. - Conformar el equipo operativo. - Coordinar y supervisar el equipo a cargo. - Reportar resultados a autoridades superiores con apego a la ley. - Supervisar el mantenimiento de la base de datos del sistema informático. - Coordinar la comunicación con instituciones e intervinientes. - Coordinar la capacitación y, en su caso, la certificación de los facilitadores. - Supervisar la actualización de los protocolos y manuales aplicables. - Coordinar las actividades de difusión interna y externa. - Gestionar el adecuado equipamiento del área a su cargo. - Asegurar el uso correcto de los recursos materiales. - Asignar áreas de adscripción y actividades al personal de servicio social o prácticas, en su caso, así como firmar los comprobantes correspondientes a sus labores. - Vigilar el cumplimiento de los programas de seguimiento. 	
V. PERFIL	
ESCOLARIDAD	Licenciatura en Derecho, o carrera afín.
ÁREA DE CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema Penal Acusatorio. - Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. - Gerencia o gestión de proyectos y análisis de datos. - En leyes como: Código Nacional de Procedimientos Penales; Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal y ley de mediación o mecanismos alternativos de la entidad federativa; Códigos Penal, Civil y de Procedimientos Civiles de la entidad federativa que corresponda; reglamentos municipales.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en puesto similar.
COMPETENCIAS LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">- Pensamiento crítico <li style="width: 50%;">- Mejoramiento continuo <li style="width: 50%;">- Comunicación efectiva <li style="width: 50%;">- Liderazgo <li style="width: 50%;">- Servicio <li style="width: 50%;">- Resolución de problemas

	– Trabajo en equipo		
RESPONSABILIDAD	Manejo confidencial de la información		
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> – Razonamiento – Lógica – Toma de decisiones – Trabajo bajo presión. 	<ul style="list-style-type: none"> – Manejo de Personal – Organización. – Planeación estratégica. – Gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> – Manejo de conflicto – Escucha activa – Manejo de Paquete Office.

Supervisor Técnico

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
ÁREA	Centro/Módulo de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal
NOMBRE DEL PUESTO	Supervisor Técnico
PUESTO DEL JEFE INMEDIATO	Director del Centro/Módulo de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal
PUESTOS SUBORDINADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitadores - Invitadores - Coordinador del Área Jurídica y Seguimiento - Encargado de registro y seguimiento de acuerdos
II. MISIÓN DEL OPERADOR	
<p>Supervisar las funciones de los Facilitadores, invitadores y encargado de registro y seguimiento de acuerdos, así como asegurarse que se cumpla lo establecido en la normatividad y reglamentos aplicables.</p> <p>Realizar actividades de coordinación con autoridades auxiliares y redes de apoyo conforme a los convenios celebrados por el Director.</p>	
III. MARCO JURÍDICO	
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Código Nacional de Procedimientos Penales. - Constitución Política del Estado. - Código Penal del Estado. - Código Civil del Estado. - Código de Procedimientos Civiles del Estado. - Reglamentos municipales relacionados con Seguridad Pública. 	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar que los Facilitadores realicen la aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos de acuerdo a la normatividad aplicable. - Supervisar a los Invitadores. - Realizar la revisión de los expedientes. - Supervisar que el personal realice las acciones necesarias para que los usuarios reciban la debida atención que cumpla con las características y requerimientos establecidos en la Institución. - Verificar que el personal realice los procedimientos conforme a los protocolos y manuales establecidos. - Supervisar que el personal realice el seguimiento a los casos conforme a su competencia. - Consulta técnica con los Facilitadores en los casos que se requiera. - Realizar reuniones técnicas con los Facilitadores para unificar criterios de intervención y negociación. - Retroalimentar y capacitar al personal en las estrategias de intervención y negociación. - Supervisar los casos que así lo ameriten con personal de las diversas áreas. - Coordinar acciones en conjunto con personal del Municipio o instituciones públicas o privadas para que los usuarios reciban una atención integral con la finalidad de complementar los servicios que brinda la Institución. - Notificar a ambas partes del alcance del cambio en el acuerdo. - Conservar una base de datos de los asuntos en trámite de acuerdo con su competencia, la cual contendrá el número de asuntos que ingresaron, el estatus en que se encuentran y su resultado final. - Coordinar un equipo de consultores que pueden ser ajenos al Centro/Módulo en temas de violencia de género, adicciones, lenguas indígenas o extranjeras y demás casos en que los facilitadores necesiten apoyo de especialistas para alcanzar acuerdos restaurativos para que, en su caso, participen en los procedimientos respectivos. - Organizar y supervisar el trabajo de los facilitadores comunitarios externos, sean voluntarios o remunerados, el cual reportará de manera mensual tanto para el Director como para el Coordinador Jurídico y de Seguimiento, a efecto de que conste en la base de datos. - Dirigir a los facilitadores comunitarios que presten servicio al Centro de manera externa, voluntario o remunerado. - Garantizar la confidencialidad y protección de la identidad de las personas entrevistadas. - Mantener contacto constante con las instituciones gubernamentales involucradas - Realizar al Director propuestas de actualización de protocolos y manuales. - Colaborar con la Dirección en las actividades de difusión interna y externa de las labores del Centro. - Reportar a su superior jerárquico las actividades realizadas del personal a su cargo. - Las demás que le encomiende el Director del Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal. 	
V. PERFIL	
ESCOLARIDAD	Licenciatura en Derecho, o carrera en ciencias sociales, certificación o capacitación previa como facilitador.

ÁREA DE CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema Penal Acusatorio. - Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. - Gerencia o gestión de proyectos y análisis de datos. - En leyes como: Código Nacional de Procedimientos Penales; Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Códigos Penal, Civil y de Procedimientos Civiles de la entidad federativa que corresponda; reglamentos municipales relacionados con la Seguridad Pública. 		
EXPERIENCIA	Haberse desempeñado previamente como facilitador. Tiempo deseable: mínimo tres años.		
COMPETENCIAS LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> - Pensamiento crítico - Liderazgo - Trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoramiento continuo - Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación efectiva - Resolución de problemas
RESPONSABILIDAD	Manejo confidencial de la información		
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Razonamiento - Lógica - Toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo bajo presión. - Manejo de Personal - Organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de conflicto - Escucha activa - Manejo de Office.

Coordinador de Área Jurídica y de Seguimiento

DESCRIPCIÓN DE PUESTO			
I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
ÁREA	Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal		
NOMBRE DEL PUESTO	Coordinador de Área Jurídica y de Seguimiento.		
PUESTO DEL JEFE INMEDIATO	Supervisor Técnico		
PUESTOS SUBORDINADOS	Encargado de Registro y Seguimiento.		
II. MISIÓN DEL OPERADOR			
<p>Supervisar el contenido y despejar dudas legales de los acuerdos, así como vigilar que todos los formatos y documentos que utilice el Centro estén acordes a la legislación vigente aplicable a fin de no caer en supuestos de ilegalidad.</p> <p>Realizar actividades de análisis jurídico de todos los actos relacionados con las funciones del Centro.</p> <p>Gestionar la realización de convenios y tener a su cargo al personal externo especializado para apoyo en procedimientos que así lo requieran.</p>			
III. MARCO JURÍDICO			
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Código Nacional de Procedimientos Penales. - Constitución Política del Estado. - Código Penal del Estado. - Código Civil del Estado. - Código de Procedimientos Civiles del Estado. - Ley Estatal de Mediación, Mecanismos Alternativos, Justicia Alternativa o el nombre que recibe en cada entidad federativa. - Reglamentos municipales relacionados con Seguridad Pública. 			
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de los acuerdos alcanzados para verificar que estén acordes a las disposiciones aplicables. - Verificar proporcionalidad de los acuerdos. - Conservar una base de datos de los asuntos que haya encontrado errores en cuestión de redacción jurídica o errónea aplicación de artículos, leyes o procedimientos, para presentar informes mensuales al Director a fin de que se corrijan los errores o se fijen criterios estandarizados. - Monitorear e informar al Director del Centro de las reformas de leyes que son aplicables para los procedimientos del mismo y modificar inmediatamente los formatos que sean necesarios acorde a las nuevas disposiciones legales. - Auxiliar a la Dirección en las actividades de capacitación del Centro. - Supervisar la viabilidad jurídica de los actos en los que el Centro sea parte, tanto a nivel interno de la institución como con otras entidades administrativas, jurisdiccionales y privadas - Auxiliar a la Dirección en las actividades de certificación de facilitadores conforme a las disposiciones legales aplicables. - Brindar asesoría legal a las personas intervinientes en un procedimiento en caso de ser requerido para ello por un facilitador. - Informar al Director y demás autoridades competentes sobre el cumplimiento del acuerdo, o en su caso, sobre su incumplimiento, a efecto de que se determinen las consecuencias jurídicas respectivas. - Supervisar que la información recabada se registre debidamente en la base de datos. - Presentar al Director los reportes relacionados con la información arrojada por la base de datos, informándole cuando exista alguna circunstancia inusual o cambios en la operación conforme al procedimiento de monitoreo, análisis y evaluación. - Las demás que le encomiende el Director del Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal. 			
V. PERFIL			
ESCOLARIDAD	Licenciatura en Derecho, o carrera afín, experiencia como Facilitador (deseable).		
AREA DE CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema Penal Acusatorio. - Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. - En leyes como: Código Nacional de Procedimientos Penales; Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Constitución local; Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal y Ley de Mediación, Mecanismos Alternativos o el nombre que reciba en la entidad federativa; Códigos Penal, Civil y de Procedimientos Civiles de la entidad federativa que corresponda; reglamentos municipales. 		
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en puesto similar.		
COMPETENCIAS LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> - Pensamiento crítico - Liderazgo - Trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoramiento continuo - Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación efectiva - Resolución de problemas
RESPONSABILIDAD	Manejo confidencial de la información		
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Razonamiento - Lógica - Toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo bajo presión. - Manejo de Personal - Organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de conflicto - Saber escuchar - Manejo de Paquete Office.

Facilitador

DESCRIPCIÓN DE PUESTO			
I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
ÁREA	Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal		
NOMBRE DEL PUESTO	Facilitador		
PUESTO DEL JEFE INMEDIATO	Supervisor Técnico		
PUESTOS SUBORDINADOS	Invitadores		
II. MISIÓN DEL OPERADOR			
Emplear los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias para llegar a un acuerdo entre las partes, siguiendo las disposiciones de la materia a la que se refiera la controversia.			
III. MARCO JURÍDICO			
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Código Nacional de Procedimientos Penales. - Constitución Política del Estado. - Código Penal del Estado. - Código Civil del Estado. - Código de Procedimientos Civiles del Estado. - Ley Estatal de Mediación, Mecanismos Alternativos, Justicia Alternativa o el nombre que recibe en cada entidad federativa. - Reglamentos municipales relacionados con Seguridad Pública. 			
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar los procedimientos de los Mecanismos Alternativos en los términos que se establezcan en la legislación, reglamentos y protocolos aplicables. - Cerciorarse del correcto entendimiento y comprensión que los participantes tengan del desarrollo de la mediación o procesos restaurativos, desde su inicio hasta su conclusión, así como de sus alcances. - Exhortar a los participantes a cooperar ampliamente y con disponibilidad para la solución del conflicto. - Mantener la confidencialidad en los términos de las disposiciones legales, reglamentos y protocolos aplicables. - Declarar la improcedencia del mecanismo alternativo en los casos en que así corresponda. - Desarrollar su función de manera imparcial y neutral, con las variables previstas en los protocolos respectivos, propiciando el equilibrio de poder y la comunicación empática y efectiva entre los participantes. - Formular el acuerdo recogiendo las sugerencias hechas y aceptadas por las partes, según corresponda. - Ayudar a los intervinientes a realizar un nuevo acuerdo o ajustes al mismo, en caso de ser solicitado por el Área Jurídica y de Seguimiento y en caso de resultar procedente. - Colaborar en los programas de capacitación y difusión que la Dirección instrumente. - Colaborar con otros facilitadores en la aplicación de los MASC, bien en sea en procesos de entrenamiento o en casos atendidos en las actividades cotidianas del Centro/Órgano. - Reportar a su superior jerárquico. 			
V. PERFIL			
ESCOLARIDAD	Grado de licenciatura afín a las labores que debe desarrollar y estar certificado como Facilitador, dependiendo de la normatividad aplicable.		
AREA DE CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema Penal Acusatorio. - Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. - En leyes como: Código Nacional de Procedimientos Penales; Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Constitución local; Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal y Ley de Mediación, Mecanismos Alternativos o el nombre que reciba en la entidad federativa; Códigos Penal, Civil y de Procedimientos Civiles de la entidad federativa que corresponda; reglamentos municipales. 		
EXPERIENCIA	Mínimo 40 horas de capacitación teórico-práctica en Mecanismos Alternativos, en los términos de la legislación y los lineamientos aplicables.		
COMPETENCIAS LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> - Pensamiento crítico - Trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoramiento continuo - Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación efectiva - Resolución de problemas
RESPONSABILIDAD	Manejo confidencial de la información		
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Razonamiento - Lógica - Toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo bajo presión. - Organización. - Análisis y manejo de conflicto 	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha activa - Manejo de Paquete Office.

Invitador

DESCRIPCIÓN DE PUESTO			
I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
ÁREA	Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal		
NOMBRE DEL PUESTO	Invitador		
PUESTO DEL JEFE INMEDIATO	Facilitador		
PUESTOS SUBORDINADOS	Ninguno		
II. MISIÓN DEL OPERADOR			
Asegurarse que las partes en un MASC reciban la invitación correspondiente con el objetivo de que se presenten en tiempo y forma a las sesiones, así como proporcionar la información sobre estos procedimientos, motivando a las personas a acudir para resolver su conflicto.			
III. MARCO JURÍDICO			
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Código Nacional de Procedimientos Penales. - Constitución Política del Estado. - Código Penal del Estado. - Código Civil del Estado. - Código de Procedimientos Civiles del Estado. - Ley Estatal de Mediación, Mecanismos Alternativos, Justicia Alternativa o el nombre que recibe en cada entidad federativa. - Reglamentos municipales relacionados con Seguridad Pública. 			
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> - Recibir las invitaciones por parte de los Facilitadores. - Asegurarse que al recibir la invitación ésta contenga como fecha el plazo mínimo señalado por los lineamientos del Centro y en caso contrario notificarle esta circunstancia al Facilitador. - Entregar la invitación a las partes. - Aclarar las dudas que tengan las partes respecto del contenido de la invitación. - Entregar los acuses de recibido de las invitaciones a los facilitadores. - Llevar un control manual o virtual de las invitaciones entregadas, no entregadas y las razones de esto último, debiendo entregarlo semanalmente al Facilitador para su conocimiento y al Encargado de Registro y Seguimiento de Casos para el registro correspondiente. 			
V. PERFIL			
ESCOLARIDAD	Media		
AREA DE CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de vehículos automotores - Atención al público - Nociones básicas sobre reglamentos aplicables en materia de Seguridad Pública y Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias 		
EXPERIENCIA	Ninguna		
COMPETENCIAS LABORALES	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Destreza para la conducción de vehículos automotores </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Mejoramiento continuo - Comunicación efectiva </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Destreza para la conducción de vehículos automotores 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoramiento continuo - Comunicación efectiva
<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Destreza para la conducción de vehículos automotores 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoramiento continuo - Comunicación efectiva 		
RESPONSABILIDAD	Manejo confidencial de la información		
HABILIDADES	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Trabajo bajo presión </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Facilidad de palabra </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> - Organización - Trabajo bajo presión 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad de palabra
<ul style="list-style-type: none"> - Organización - Trabajo bajo presión 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad de palabra 		

Encargado de registro y seguimiento de acuerdos

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
ÁREA	Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal		
NOMBRE DEL PUESTO	Encargado de registro y seguimiento de acuerdos.		
PUESTO DEL JEFE INMEDIATO	Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento.		
PUESTOS SUBORDINADOS	Ninguno		
II. MISIÓN DEL OPERADOR			
Dar seguimiento al cumplimiento del acuerdo alcanzado en el Mecanismo Alternativo y registrar cada caso y su evolución, con la información que recabe del área de recepción de casos, facilitadores y con el seguimiento posterior, para mantener actualizada la base de datos y presentar los informes respectivos al Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento.			
III. MARCO JURÍDICO			
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Código Nacional de Procedimientos Penales. - Constitución Política del Estado. - Código Penal del Estado. - Código Civil del Estado. - Código de Procedimientos Civiles del Estado. - Ley Estatal de Mediación, Mecanismos Alternativos, Justicia Alternativa o el nombre que recibe en cada entidad federativa. - Reglamentos municipales relacionados con Seguridad Pública. 			
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> - Comunicarse periódicamente con los Intervinientes, de acuerdo con la naturaleza del caso, para verificar o facilitar el cumplimiento de las obligaciones contraídas dentro del acuerdo. - Registro de cada caso desde su ingreso al Centro hasta el seguimiento posterior al cumplimiento del acuerdo, de acuerdo con la naturaleza del asunto. - Elaboración de los informes estadísticos de la operación del Centro. - Contactar con los intervinientes ante la posibilidad de cambios en el acuerdo. - Verificar con el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento la proporcionalidad del cambio en el acuerdo, por si fuere necesaria una segunda aprobación del mismo. - Conservar una base de datos de los asuntos en trámite de acuerdo con su competencia, la cual contendrá el número de asuntos que ingresaron, el estatus en que se encuentran y su resultado final. - Aplicar encuestas de satisfacción del servicio e instrumentos similares, así como capturar los resultados y anexar la información a los informes que presente. - Informar al Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento sobre el cumplimiento del acuerdo o en su caso, sobre su incumplimiento, a efecto de que éste realice la canalización correspondiente. 			
V. PERFIL			
ESCOLARIDAD	Licenciatura en Administración, o carrera afín		
ÁREA DE CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema Penal Acusatorio. - Administración de información. - Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. - En leyes como: Código Nacional de Procedimientos Penales; Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Constitución local; Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal y Ley de Mediación, Mecanismos Alternativos o el nombre que reciba en la entidad federativa; Códigos Penal, Civil y de Procedimientos Civiles de la entidad federativa que corresponda; reglamentos municipales. 		
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en puesto similar		
COMPETENCIAS LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación efectiva 	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de problemas
RESPONSABILIDAD	Manejo confidencial de la información		
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Razonamiento - Lógica - Trabajo bajo presión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organización. - Manejo de conflicto 	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha activa. - Manejo de Paquete Office.

Asistente administrativo

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
ÁREA	Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal
NOMBRE DEL PUESTO	Asistente administrativo
PUESTO DEL JEFE INMEDIATO	Director
PUESTOS SUBORDINADOS	N/A
II. MISIÓN DEL OPERADOR	
Apoyar al Centro en las actividades administrativas.	
III. MARCO JURÍDICO	
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Código Nacional de Procedimientos Penales. - Constitución Política del Estado. - Código Penal del Estado. - Código Civil del Estado. - Código de Procedimientos Civiles del Estado. - Ley Estatal de Mediación, Mecanismos Alternativos, Justicia Alternativa o el nombre que recibe en cada entidad federativa. - Reglamentos municipales relacionados con Seguridad Pública. 	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Programar reuniones. - Preparar la documentación que se requerirá en las reuniones. - Asegurarse que el lugar donde se llevará a cabo la reunión cuente con todo lo necesario. - Apoyar al Director en la administración del personal, vacaciones, permisos. - Lleva el control de la documentación recibida en el Centro, así como encargarse de la contestación de la misma bajo la supervisión del Director. - Llevar el control y registro de horas de servicio social o prácticas profesionales, preparando los formatos correspondientes para firma del Director en la periodicidad que le sea indicada. - Realizar la petición de material requerido en el Centro, autorizado por el Director. - Archivo de los informes de labores que sean entregados al Director, convenios realizados y demás documentación del Centro relacionada con las labores de la Dirección. 	
V. PERFIL	
ESCOLARIDAD	Carrera Técnica en Administración o afín.
AREA DE CONOCIMIENTO	Manejo básico de paquete office.
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses en puesto similar.
COMPETENCIAS LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Negociación - Gestión del tiempo
RESPONSABILIDAD	Manejo confidencial de la información
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Organización. - Comunicación oral y escrita. - Actitud de servicio.

Encargado del Área de Recepción de Casos

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
ÁREA	Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal
NOMBRE DEL PUESTO	Supervisor Técnico
PUESTO DEL JEFE INMEDIATO	Director
PUESTOS SUBORDINADOS	N/A
II. MISIÓN DEL OPERADOR	
Apoyar al Centro en las actividades administrativas.	
III. MARCO JURÍDICO	
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Código Nacional de Procedimientos Penales. - Constitución Política del Estado. - Código Penal del Estado. - Código Civil del Estado. - Código de Procedimientos Civiles del Estado. - Ley Estatal de Mediación, Mecanismos Alternativos, Justicia Alternativa o el nombre que recibe en cada entidad federativa. - Reglamentos municipales relacionados con Seguridad Pública. 	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Recibir a las personas usuarias que llegan a solicitar los servicios, abriendo el expediente respectivo. - Recibir y abrir expediente de casos derivados por alguna autoridad o institución. - Establecer un sistema adecuado de atención ágil al público con acuerdo del Supervisor Técnico. - Solicitar apoyo del personal sustantivo cuando se requiera intervención en crisis. - Enviar los casos al Supervisor Técnico para que les sea designado facilitador. - En los asuntos que lleguen de medida de sanción administrativa, asegurarse de que la persona ya se encuentra en libertad antes de su canalización o informar al Supervisor Técnico en caso contrario. - 	
V. PERFIL	
ESCOLARIDAD	Carrera Técnica en Administración o afín.
AREA DE CONOCIMIENTO	Manejo básico de paquete office.
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses en puesto similar.
COMPETENCIAS LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Negociación - Gestión del tiempo - Escucha activa
RESPONSABILIDAD	Manejo confidencial de la información
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Organización. - Comunicación oral y escrita. - Actitud de servicio.

Manual de Procedimientos de Mecanismos Alternativos

1. Procedimiento para Proceso de Mediación por Solicitud o por Derivación sin Persona Detenida.

Objetivo

Establecer el procedimiento a través del cual las y los facilitadores aplican las técnicas y herramientas de mediación propiciando la comunicación entre los intervinientes para dar fin a sus controversias, siendo ellos mismos los que resuelvan sus diferencias a través del diálogo.

Alcance

Este procedimiento aplica a las áreas administrativas de la institución y a los encargados de los Centros.

1. Competencias

- Facilitadores
- Supervisor Técnico
- Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento
- Encargado de Registro y Seguimiento
- Consultor

2. Normas y Políticas de Operación

- Guía metodológica de Mediación
- Guía metodológica de Junta Restaurativa
- Guía metodológica de Diálogo Restaurativo
- Guía metodológica de Círculo Restaurativo
- Manual de Organización

3. Formatos

- Expediente
- Carta de Canalización
- Formato de aceptación del servicio
- Formato de No aceptación del servicio
- Constancia libre

- Invitación al requerido
- Reglas de los mecanismos alternativos
- Formato de acuerdo de mediación
- Encuesta de satisfacción de servicio

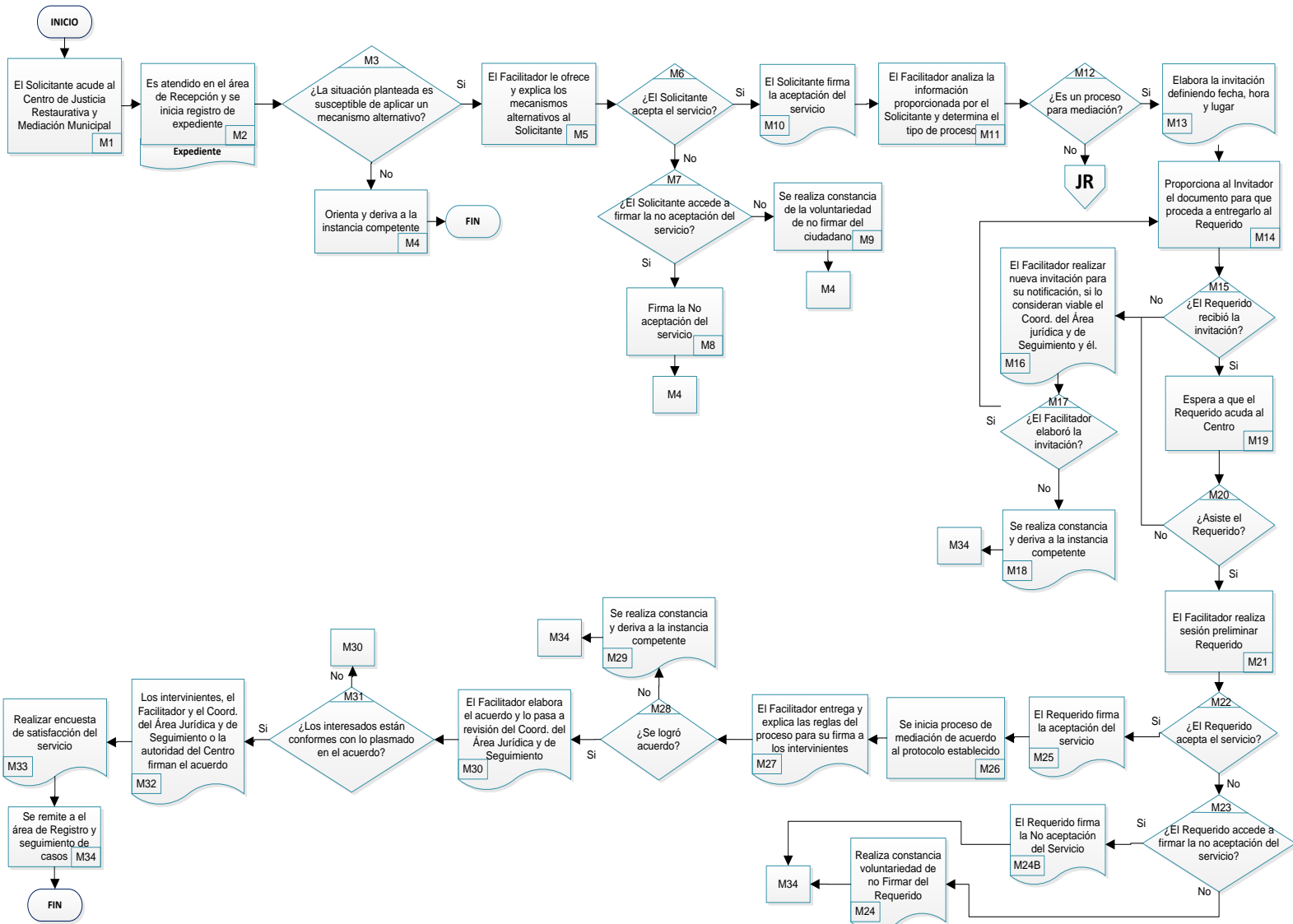
4. Equipo y Material

- Sistema informático.
- Escritorios de trabajo.
- Equipo de Hardware (computadora, impresora, copiadora).
- Línea telefónica.
- Sellos institucionales.
- Hojas
- Rotafolios y hojas para rotafolios.
- Plumas, lápices, plumones para rotafolios.
- Pañuelos desechables.

5. Anexos

Clave de Letras	
DC	Director del Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal
ARC	Área de Recepción de Casos
AA	Asistente Administrativo
CAJYS	Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento
ST	Supervisor Técnico
ERSA	Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos
JR	Proceso Restaurativo por solicitud o por derivación sin persona detenida

6. Diagrama de Flujo



7. Descripción de Actividades

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
M1	Atención a Víctimas/ otras aplicables Solicitante	El Solicitante acude al Centro.		Atención a Víctimas/ otras aplicables ARC
M2	Área de Recepción de Casos	El Solicitante es atendido en el Área de Recepción de Casos y se inicia registro de expediente	Expediente	ARC Solicitante
M3	Área de Recepción de Casos Área Jurídica y de seguimiento	¿La situación planteada es susceptible de aplicar un mecanismo alternativo? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso M6 <u>NO</u> : Vaya al paso M4		ARC ST Facilitador(a)
M4	Área de Recepción de Casos Área Jurídica y de seguimiento	Orienta y deriva a la instancia competente	Carta de Canalización	ARC CAJYS
M5	Facilitador(a)	El Facilitador le ofrece y explica los mecanismos alternativos al Solicitante		Facilitador(a) Solicitante
M6	Facilitador(a)	¿El Solicitante acepta el servicio? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso M10 <u>NO</u> : Vaya al paso M7		Facilitador(a) Solicitante
M7	Facilitador(a)	¿El Solicitante accede a firmar la no acepta el servicio? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso M8 <u>NO</u> : Vaya al paso M9		Facilitador(a) Solicitante
M8	Facilitador(a)	El solicitante firma la No aceptación del servicio	Formato de No aceptación del servicio	Facilitador(a) ST
M9	Facilitador(a)	Se realiza constancia de la voluntad del ciudadano de no firmar el formato de No aceptación del servicio.	Constancia libre	Facilitador(a) CAJYS
M10	Facilitador(a)	El Solicitante firma la aceptación del servicio	Formato de aceptación del servicio	Facilitador(a) CAJYS

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Clave	Interacción
M11	Facilitador(a)	El Facilitador analiza la información proporcionada por el Solicitante y determina el tipo de proceso		
M12	Facilitador(a)	¿Es un proceso para mediación? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso M13 <u>NO</u> : Vaya al paso JR		Facilitador(a) Solicitante
M13	Facilitador(a)	Elabora la invitación definiendo fecha, hora y lugar para llevar a cabo el proceso.	Invitación al Requerido	Facilitador(a) Solicitante
M14	Facilitador(a)	Proporciona al Invitador el documento para que proceda a entregarlo al Requerido.	Invitación al Requerido	Facilitador(a) Invitador
M15	Invitador	¿El Requerido recibió la invitación? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso M19 <u>NO</u> : Vaya al paso M16		Invitador Requerido
M16	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	El Facilitador realiza nuevamente una invitación, si así lo consideran viable tanto el Supervisor Técnico como él.	Invitación al Requerido	CAJYS Facilitador(a)
M17	Facilitador(a)	¿El Facilitador elaboró la invitación? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso M14 <u>NO</u> : Vaya al paso M18		CAJYS Facilitador(a)
M18	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	Se realiza una constancia y se deriva a la instancia competente.	Constancia libre Carta de canalización	CAJYS Facilitador(a)
M19	Facilitador(a)	Espera a que el Requerido acuda al Centro.		Facilitador(a) Requerido
M20	Invitador Requerido	¿Asiste el Requerido? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso M21 <u>NO</u> : Vaya al paso M16		Invitador Requerido
M21	Facilitador(a)	El Facilitador realiza sesión preliminar con el requerido		Facilitador(a) Requerido
M22	Facilitador(a)	¿El Requerido acepta el servicio? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso M25 <u>NO</u> : Vaya al paso M23		Facilitador(a) Requerido

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Clave	Interacción
M23	Facilitador(a)	¿El Requerido accede a firmar el formato de no aceptación del servicio? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso M24B <u>NO</u> : Vaya al paso M33		Facilitador Requerido
M24	Facilitador(a)	Se elabora la constancia de voluntariedad de no firmar del Requerido	Constancia libre	Facilitador(a) CAJYS
M24 B	Facilitador(a)	El Requerido firma la No aceptación del servicio	Formato de No aceptación del servicio	Facilitador(a) Requerido
M25	Facilitador(a)	El Requerido firma la aceptación del servicio	Formato de aceptación del servicio	Facilitador(a) Requerido
M26	Facilitador(a)	Se inicia proceso de mediación de acuerdo a la guía metodológica establecida		Facilitador(a) Intervinientes
M27	Facilitador(a)	El Facilitador entrega y explica las reglas del proceso para que los intervinientes firmen de conformidad.	Reglas de los mecanismos alternativos	Facilitador(a) Intervinientes
M28	Facilitador(a)	¿Se logró acuerdo? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso M30 <u>NO</u> : Vaya al paso M29		Facilitador(a) Intervinientes
M29	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	Se realiza constancia y deriva a la instancia competente.	Constancia libre	Facilitador(a) CAJYS Intervinientes
M30	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	El Facilitador elabora el acuerdo al que llegaron los Intervinientes y lo pasa para su revisión y autorización con el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento.	Formato de Acuerdo utilizado en el Centro	Facilitador(a) CAJYS Intervinientes
M31	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	¿Los Intervinientes están de acuerdo con lo plasmado en el acuerdo? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso M32 <u>NO</u> : Vaya al paso M30	Formato de Acuerdo utilizado en el Centro	Facilitador(a) CAJYS Intervinientes

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Clave	Interacción
M32	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	Los intervinientes, el Facilitador y la autoridad del Centro firman el acuerdo.	Formato de Acuerdo utilizado en el Centro	Facilitador(a) CAJYS Intervinientes
M33	Área Jurídica y de Seguimiento Área de Recepción	Realizar encuesta de satisfacción del servicio	Encuesta de satisfacción de servicio	ARC, AA, ERSA Intervinientes
M34	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	Se remite al Área Jurídica y de Seguimiento de casos.	Expediente	ERSA Facilitador(a)

Descripción de Actividades

1. **M1:** El solicitante acude al Centro ya sea por la derivación del área de atención a víctimas, otra área del municipio o por su propia decisión.
2. **M2:** El solicitante es atendido y escuchado cordial y atentamente en el área de recepción de casos por el personal administrativo en donde se realiza la apertura de su expediente para posteriormente canalizarlo con un Facilitador. Estableciendo como un requisito el que el solicitante cuente con nombre y lugar de ubicación de la persona con la que se encuentra en controversia.
3. **M3:** El Supervisor Técnico recibe del personal de recepción el expediente, confirma que el caso sea susceptible legalmente de ser resuelto por el Centro mediante la aplicación de un mecanismo alternativo, conforme a lo establecido en dicha Guía metodológica y se lo asigna a un Facilitador quien a su vez lo recibe de conformidad con la Guía de Mediación. El facilitador deberá también revisar que todos los documentos se encuentren debidamente sellados y firmados tanto por el ciudadano como por el personal del Centro responsable de dicha actividad. Debe analizar si la mediación es el mecanismo adecuado para el caso, conforme los criterios establecidos en la Guía metodológica de Mediación. Si del análisis realizado se desprende que la mediación no es el mecanismo idóneo para resolver la controversia, optará por el más adecuado conforme a las Guías metodológicas, de no ser procedente un mecanismo alternativo, se remitirá a la autoridad que realizó la canalización.

4. **M4:** De no ser viable la aplicación de un mecanismo alternativo de acuerdo a lo establecido en las Guías metodológicas de Mediación, Junta Restaurativa, Diálogo Restaurativo, Círculo Restaurativo y las legislaciones existentes, el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento deriva a la instancia competente, utilizando para tal efecto el formato de carta de canalización siendo su responsabilidad firmar el documento antes referido.
5. **M5:** De ser procedente la aplicación de un mecanismo alternativo, el Facilitador le explica y ofrece el servicio del Centro para que por este medio busque la solución a su conflicto. Por lo que deberá:
 1. Presentarse y generar un ambiente de confianza.
 2. Dar una explicación general de la naturaleza, principios, fines y alcances de la mediación y sus principios conforme a la legislación aplicable.
 3. Obtener de los intervinientes una síntesis del conflicto a fin de tener una referencia, escuchando activamente a las personas con las que se van a llevar a cabo las sesiones.
6. **M6:** El Facilitador deberá preguntar al solicitante si es su voluntad aceptar el servicio y participar en un mecanismo alternativo.
7. **M7:** Si el solicitante no desea participar en un mecanismo alternativo, el facilitador deberá explicarle que realizará un documento de no aceptación del servicio y le solicitará que lo firme de conformidad para con ello sustentar el motivo por el cual no se llevó a cabo el procedimiento.
8. **M8:** El facilitador deberá elaborar y proporcionar al solicitante el formato de no aceptación del servicio para su firma.
9. **M9:** Si el ciudadano refiere su deseo de no firmar ningún formato, el Facilitador deberá elaborar una constancia en formato libre en la cual redacte la manifestación expresa del ciudadano, y lo entregará para su validación y firma al Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento.
10. **M10:** Si el solicitante así lo desea, firma el formato de aceptación del servicio, misma que el Facilitador elabora y proporciona.

11. **M11:** El facilitador deberá analizar cuidadosamente la información que le ha proporcionado el solicitante para determinar así el tipo de mecanismo alternativo procedente a aplicar.
12. **M12:** Una vez analizada la información el Facilitador identificará el tipo de proceso viable para el caso, lo que confirmará, realizada la sesión preliminar con el Requerido.
13. **M13:** El Facilitador realiza la invitación para los intervinientes por el medio idóneo que asegure la transmisión de la información sobre los MASC, de conformidad con la Guía Metodológica de Mediación, agendando una sesión en la cual define fecha, hora y lugar de la misma. Para tal efecto el solicitante deberá proporcionar previamente información al facilitador que permita localizar al requerido. Así mismo deberá estudiar el caso para tener una mayor comprensión de la situación en espera de que llegue el día agendado para el proceso de mediación.
14. **M14:** El Facilitador proporcionará al invitador el documento elaborado, con la finalidad de que este a su vez pueda acudir al domicilio proporcionado por el solicitante para realizar la notificación al requerido.
15. **M15:** Previo a la hora agendada para la sesión preliminar con el Requerido, el Facilitador verificará si la entrega de la invitación fue exitosa.
16. **M16:** En el caso de que no asista el requerido y/o alguno de los Intervinientes, previo a haber confirmado con el invitador la entrega del documento, tanto el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento como el Facilitador analizarán la viabilidad de realizar una nueva invitación, misma que se le proporcionará también al solicitante. El mismo procedimiento se realizará si no se llegara a presentar el solicitante.

Procede generar nueva invitación:

- Cuando asistió alguno de los intervinientes y este accede a que se envíe una nueva invitación o cuando la ausencia del otro interviniente es justificada.
- Cuando ambos intervinientes se ausentaron.

No procede generar nueva invitación:

- Cuando no se presenten los intervinientes en la segunda invitación.

17. **M17:** Si tanto el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento o en su caso la autoridad del Centro autorizada para la toma de decisiones y firma de actuaciones

observaron la viabilidad de generar una segunda invitación, se realiza dicho documento de acuerdo a lo establecido en procedimiento M14.

18. **M18:** Si no procede nueva invitación, el Facilitador elabora una constancia de canalización a la instancia competente, recaba la firma del Supervisor Técnico o del Director del Centro y remite el expediente al Área Jurídica y de Seguimiento.
19. **M19:** Si se gira la invitación, el Facilitador deberá confirmar que se notificó exitosamente al requerido y esperar en el día agendado a que acudan los intervinientes, con un tiempo previo con el Requerido para realizar la sesión preliminar, conforme a la Guía metodológica de Mediación.
20. **M20/M21:** En caso de que sí acuda el requerido, el Facilitador deberá realizar una sesión preliminar con él. Durante la sesión preliminar, el Facilitador tiene el primer encuentro con requerido, informándole sobre el alcance del acuerdo y los beneficios de los mecanismos alternativos, de conformidad con la Guía metodológica de Mediación, o bien de las Guías de Junta Restaurativa, Diálogos Restaurativos o Círculos, si optó por aplicar otro mecanismo diverso a la mediación.
21. **M22:** Durante esta sesión preliminar el facilitador le ofrece y explica el servicio al requerido para participar de un mecanismo alternativo. El Facilitador deberá preguntar al requerido si es su voluntad aceptar el servicio y participar en un mecanismo alternativo.
22. **M23:** Si el requerido no desea participar en el proceso, el Facilitador le informará que realizará un formato de no aceptación del servicio y le solicitará su firma en el documento.
23. **M24:** Si el requerido refiere su deseo de no firmar ningún formato, el Facilitador deberá elaborar una constancia en formato libre en la cual redacte la manifestación expresa del ciudadano, y lo entregará para su validación y firma al Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento. Posteriormente canalizará al solicitante a la instancia competente y remitirá el expediente con toda la documentación al Área Jurídica y de Seguimiento.
24. **M25:** Si el requerido de forma voluntaria manifiesta que es su deseo participar del mecanismo alternativo, el Facilitador deberá proporcionarle el formato de aceptación

del servicio y solicitarle cordialmente su firma en el documento, el cual agregará al expediente.

25. **M26:** Una vez que los intervinientes hayan aceptado participar en el proceso, el Facilitador los invitará a pasar a la sala de mediación, la cual con antelación deberá tener lista con los aditamentos necesarios para llevar a cabo el procedimiento de acuerdo a lo establecido en la Guía metodológica de Mediación.
26. **M27:** Durante la sesión, el facilitador llevará el procedimiento conforme a lo establecido en la Guía metodológica de Mediación.
27. **M28:** Si cerca de concluir el proceso los intervinientes no han establecido acuerdos que le den un posible fin a su controversia, el Facilitador les informará que, de requerirlo, la sesión de mediación se puede diferir y agendar una nueva. Si los intervinientes desean programar una nueva sesión, el Facilitador realiza Invitación para la misma.
28. **M29:** Si no se llegó a un acuerdo el facilitador redactará una constancia libre explicando que una vez habiendo dialogado los intervinientes y al no haber logrado encontrar puntos de acuerdo que pongan fin a su controversia, se canalizará a la instancia competente, redactando una constancia que el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento revisará y firmará; para después invitar tanto al solicitante como al requerido a que procedan a firmar también, si es su deseo, para posteriormente el Facilitador entregar el expediente con todos los documentos al Área Jurídica y de Seguimiento.
29. **M30:** Si los intervinientes llegan a un acuerdo, el facilitador lo redactará de conformidad con las Guías metodológicas, los formatos establecidos por el Centro, así como las legislaciones vigentes, especificando las obligaciones a las que se comprometen, formulándolas en modo, tiempo y lugar. Hecho esto, el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento revisará y firmará dicho acuerdo, de no haber correcciones por su parte.

30. **M31:** El Facilitador dará lectura al acuerdo frente a los intervinientes con el propósito de conocer si ambos están conformes en los términos plasmados de acuerdo a las opciones de solución manifestadas verbalmente por ellos, de ser así;
31. **M32:** El facilitador les solicitará que procedan a firmarlo. Con lo que dan por concluida la sesión.
32. **M33:** El Área Jurídica y de Seguimiento realizará una encuesta de satisfacción del servicio a los Intervinientes, para tal efecto el Coordinador del área asignara a una persona que realice dicha actividad.
33. **M34:** El Facilitador remite al Área Jurídica y de Seguimiento el expediente con todas las actuaciones integradas.

2. Procedimiento para Proceso Restaurativo por Solicitud o por Derivación sin Persona Detenida.

Objetivo

Establecer el procedimiento a través del cual los facilitadores trabajan con el solicitante, requerido y comunidad de apoyo afectadas, en la solución de consecuencias derivadas del conflicto, en busca de un acuerdo que atienda las necesidades, así como responsabilidad total o parcial de los intervinientes, reintegrándolos a la comunidad.

Alcance

Este procedimiento aplica a las áreas administrativas de la institución y a los encargados de los Centros.

1. Competencias

- Facilitadores
- Supervisor Técnico
- Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento
- Encargado de Registro y Seguimiento
- Consultor

2. Normas Y Políticas De Operación

- Guía metodológica de Mediación
- Guía metodológica de Junta Restaurativa
- Guía metodológica de Diálogo Restaurativo
- Guía metodológica de Círculo Restaurativo
- Manual de Organización

3. Formatos

- Expediente
- Carta de Canalización
- Formato de aceptación del servicio
- Formato de No aceptación del servicio
- Constancia libre
- Invitación al requerido
- Reglas de los mecanismos alternativos
- Formato de acuerdo de proceso restaurativo
- Encuesta de satisfacción de servicio

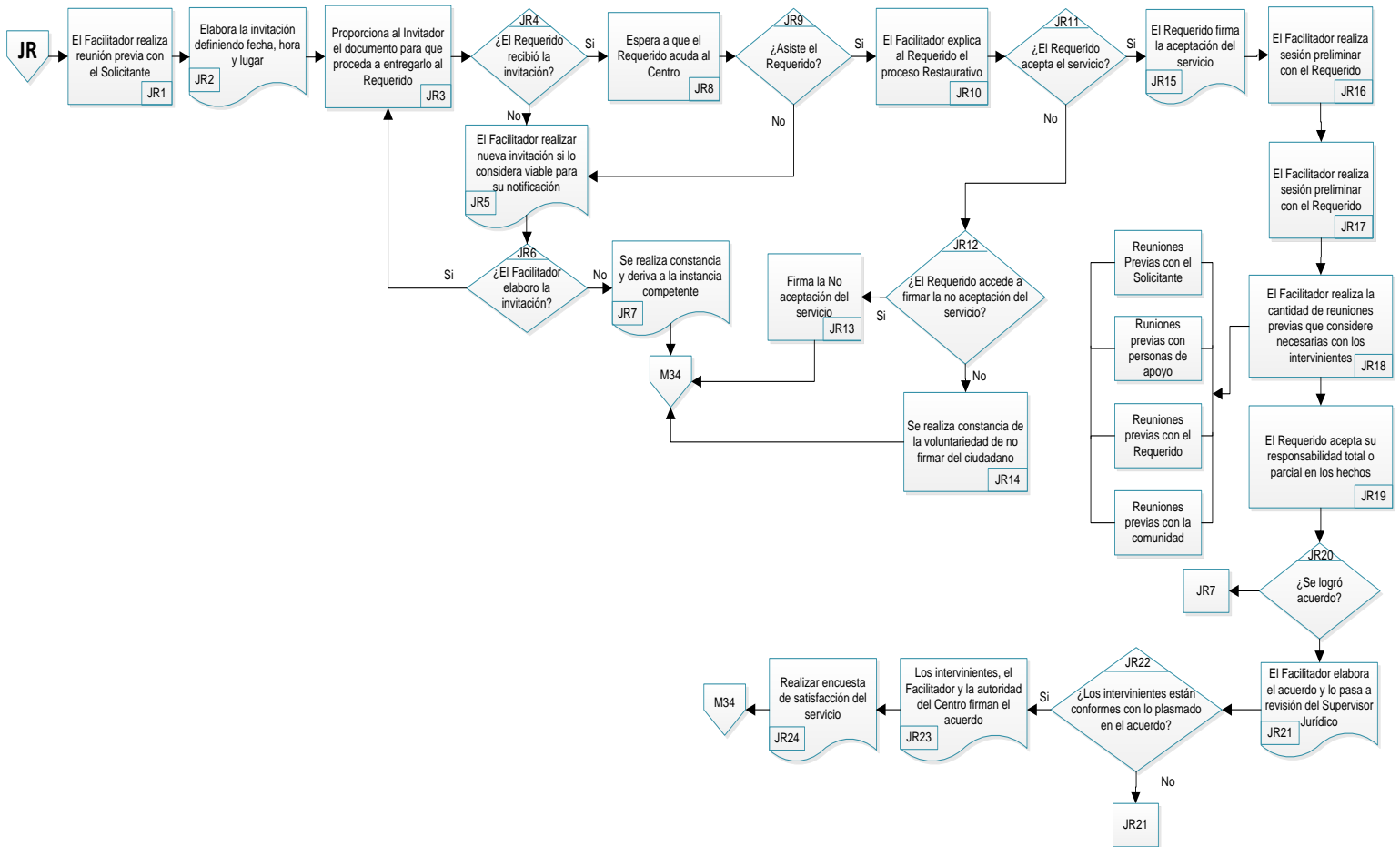
4. Equipo y Material

- Sistema informático.
- Escritorios de trabajo.
- Equipo de Hardware (computadora, impresora, copiadora).
- Línea telefónica.
- Sellos institucionales.
- Hojas
- Plumas
- Pañuelos desechables.

5. Anexos

CLAVE DE LETRAS	
DC	Director del Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal
ARC	Área de Recepción de Casos
AA	Asistente Administrativo
CAJYS	Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento
ST	Supervisor Técnico
ERSA	Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos
JR	Proceso Restaurativo por solicitud o por derivación sin persona detenida

6. Diagrama de Flujo



7. Descripción de Actividades

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
JR1	Facilitador(a)	El Facilitador realiza sesión preliminar con el Solicitante.		Facilitador(a) Solicitante
JR2	Facilitador(a)	Elabora la invitación definiendo fecha, hora y lugar para llevar a cabo el proceso.	Invitación al Requerido	Facilitador(a) Solicitante
JR3	Facilitador(a)	Proporciona al Invitador el documento para que proceda a entregarlo al Requerido.	Invitación al Requerido	Facilitador(a) Invitador
JR4	Invitador	¿El Requerido recibió la invitación? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso JR8 <u>NO</u> : Vaya al paso JR5		Invitador Requerido
JR5	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	El Facilitador realiza nuevamente una invitación, si así lo consideran viable tanto el Supervisor Técnico como él.	Invitación al Requerido	CAJYS Facilitador(a)
JR6	Facilitador(a)	¿El Facilitador elaboró la invitación? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso JR3 <u>NO</u> : Vaya al paso JR7		CAJYS Facilitador(a)
JR7	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	Se realiza una constancia y se deriva a la instancia competente.	Constancia libre Carta de canalización	CAJYS Facilitador(a)
JR8	Facilitador(a)	Espera a que el Requerido acuda al Centro.		Facilitador(a) Requerido
JR9	Invitador Requerido	¿Asiste el Requerido? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso JR10 <u>NO</u> : Vaya al paso JR5		Invitador Requerido
JR10	Facilitador(a)	El Facilitador explica al Requerido los MASC		Facilitador(a) Requerido
JR11	Facilitador(a)	¿El Requerido acepta el servicio? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso JR15 <u>NO</u> : Vaya al paso JR12		Facilitador(a) Requerido

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
JR12	Facilitador(a)	¿El Requerido accede a firmar el formato de no aceptación del servicio? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso JR13 <u>NO</u> : Vaya al paso JR14		Facilitador Requerido
JR13	Facilitador(a)	Firma la No aceptación del Servicio.	Formato de No aceptación del servicio	Facilitador(a) Requerido
JR14	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	Se realiza constancia de la voluntad del ciudadano de no firmar el formato de No aceptación del servicio.	Constancia libre	Facilitador(a) CAJYS
JR15	Facilitador(a)	El Requerido firma la aceptación del servicio	Formato de aceptación del servicio	Facilitador(a) Requerido
JR16	Facilitador(a)	El Facilitador realiza reunión previa con el requerido		Facilitador(a) Requerido
JR17	Facilitador(a)	El Requerido acepta su responsabilidad total o parcial en los hechos		Facilitador(a) Requerido
JR18	Facilitador(a)	El facilitador realiza la cantidad de reuniones previas que considere necesarias con los intervinientes.		Facilitador(a) Requerido Solicitante Personas de Apoyo Comunidad
JR19	Facilitador(a)	¿Se logró acuerdo? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso JR20 <u>NO</u> : Vaya al paso JR7		Facilitador(a) Intervinientes
JR20	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	El Facilitador elabora el acuerdo al que llegaron los Intervinientes y lo pasa para su revisión y autorización con el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento	Formato de Acuerdo utilizado en el Centro	Facilitador(a) CAJYS Intervinientes
JR21	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	¿Los Intervinientes están de acuerdo con lo plasmado en el acuerdo? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso JR22 <u>NO</u> : Vaya al paso JR20	Formato de Acuerdo utilizado en el Centro	Facilitador(a) CAJYS Intervinientes
JR22	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	Los intervinientes, el Facilitador y la autoridad del centro firman el acuerdo.	Formato de Acuerdo utilizado en el Centro	Facilitador(a) CAJYS Intervinientes

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
JR23	Área Jurídica y de Seguimiento Área de Recepción	Realizar encuesta de satisfacción del servicio	Encuesta de satisfacción de servicio	ARC, AA, ERSA
M34	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	Se remite al Área Jurídica y de Seguimiento de casos.	Expediente	ERSA Facilitador(a)

Descripción de Actividades

- JR1:** El facilitador realiza una sesión preliminar con el solicitante, con la finalidad de explicarle los mecanismos alternativos y obtener información sobre el hecho que le permita dilucidar si el asunto es susceptible de ser atendido por el Centro y, en su caso, cuál procedimiento es el más adecuado.
- JR2:** El facilitador elabora la invitación al requerido para participar en un mecanismo alternativo definiendo fecha, hora y lugar en que se llevará a cabo la sesión preliminar con él. Utilizando para ello el formato de invitación.
- JR3:** El Facilitador proporcionará al invitador el documento elaborado, con la finalidad de que este a su vez pueda acudir al domicilio proporcionado por el solicitante para realizar la notificación al requerido.
- JR4:** Previo a la hora agendada para la sesión preliminar, el Facilitador verificará si la entrega de la invitación fue exitosa.
- JR5:** En el caso de que no asista el requerido y/o alguno de los participantes, previo haber confirmado con el invitador la entrega del documento, tanto el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento como el Facilitador analizarán la conveniencia de realizar una nueva invitación. El mismo procedimiento se realizará si no se llegara a presentar el solicitante a una reunión previa.

Procede generar nueva invitación:

- Cuando asistió alguno de los intervinientes y este accede a que se envíe una nueva invitación o cuando la ausencia del otro interviniente es justificada.

- Cuando ambos intervinientes se ausentaron.

No procede generar nueva invitación:

- Cuando no se presenten los intervinientes en la segunda invitación.

- 6. JR6:** Si tanto el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento como el facilitador observaron la viabilidad de generar una segunda invitación, se realiza dicho documento y entrega al invitador para que proceda a su notificación.
- 7. JR7:** Si no procede nueva invitación, el Facilitador elabora una constancia de canalización a la instancia competente, recaba la firma del Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento y remite el expediente al Área Jurídica y de Seguimiento.
- 8. JR8:** Si se gira la invitación, el Facilitador deberá confirmar que se notificó exitosamente al requerido y esperar a que acuda en el día agendado.
- 9. JR9/JR10:** En caso de que sí acuda el requerido, el Facilitador deberá realizar una sesión preliminar con él. Durante la sesión preliminar, el Facilitador tiene el primer encuentro con el requerido, informándole sobre el alcance del acuerdo y los beneficios de los mecanismos alternativos. También obtendrá información sobre el conflicto desde la perspectiva del requerido, para analizar la conveniencia de llevar el asunto a través de un proceso restaurativo, de conformidad con las Guías metodológicas de Junta Restaurativa, Diálogos Restaurativos y Círculos Restaurativos.
- 10. JR11:** Durante esta sesión preliminar, el facilitador le ofrece y explica el servicio al requerido para participar de un mecanismo alternativo. El Facilitador deberá preguntar al requerido si es su voluntad aceptar el servicio y participar en un proceso restaurativo.
- 11. JR12:** Si el requerido no desea participar en el proceso, el Facilitador le informará que realizará un formato de no aceptación del servicio y le solicitará su firma en el documento.
- 12. JR13:** El facilitador entrega al requerido el formato de no aceptación del servicio para su firma.
- 13. JR14:** Si el requerido refiere su deseo de no firmar ningún formato, el Facilitador deberá elaborar una constancia en formato libre en el cual redacte la manifestación

expresa del ciudadano, y lo entregará para validación y firma al Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento, o en su caso la autoridad del Centro facultada para tal actuación. Posteriormente, canalizará al solicitante a la instancia competente y remitirá el expediente con toda la documentación al Área Jurídica y de Seguimiento.

14. JR15: Si el requerido de forma voluntaria manifiesta que es su deseo participar en el proceso restaurativo, el Facilitador deberá proporcionarle el formato de aceptación del servicio y solicitarle cordialmente su firma en el documento, el cual agregará al expediente.

15. JR16: En caso de haber decidido que un proceso restaurativo es lo más adecuado para el caso, el facilitador realiza una reunión previa con el requerido, identificando la naturaleza y circunstancias de la controversia, así como sus necesidades y sus perspectivas individuales, evaluando su disposición para participar en el proceso restaurativo, la posibilidad de realizar la reunión conjunta y las condiciones para llevarla a cabo.

16. JR17: Durante la reunión previa, el facilitador podrá conocer la historia completa de los hechos desde la perspectiva de quien causó la afectación y explorar la responsabilidad que asume sobre los mismos, ya sea de forma total o parcial, para poder continuar. El trabajo con la responsabilidad de quien causó la afectación puede realizarse en más de una reunión previa, si fuere necesario.

17. JR18: El facilitador realizará la cantidad de reuniones previas que considere necesarias con los intervinientes antes de llevarlos a una reunión conjunta. Las personas que pueden llegar a participar en esta etapa son: requerido, solicitante, representantes de la comunidad, personas de apoyo.

18. JR19: Antes de iniciar la reunión conjunta, el facilitador deberá realizar las verificaciones a que aluden las Guías metodológicas de Junta Restaurativa, Diálogo Restaurativo y Círculo Restaurativo, dependiendo de cuál procedimiento vaya a aplicar.

El facilitador conducirá el procedimiento conforme lo refiere la Guía metodológica correspondiente.

19. JR20: Una vez que los intervinientes logren llegar a un acuerdo que permita cubrir sus necesidades, el facilitador lo redactará de conformidad con las Guías metodológicas y

los formatos establecidos por el Centro, así como las legislaciones vigentes, especificando las obligaciones a las que se compromete los intervinientes, formulándolas en modo, tiempo y lugar. Hecho esto pedirá la revisión y firma del Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento;

- 20. JR21:** El Facilitador dará lectura al acuerdo frente a los intervinientes con el propósito de conocer si todos están conformes en los términos plasmados de acuerdo a las opciones de solución manifestadas verbalmente por ellos, de ser así;
- 21. JR22:** El Facilitador les solicitará que procedan a firmar el acuerdo, dando por concluido con ello la reunión conjunta. Hará del conocimiento de los intervinientes que se le dará seguimiento a su acuerdo según se haya establecido. Las firmas que deberá contener el acuerdo son las de: todos los Intervinientes, el Facilitador y el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento.
- 22. JR23:** El Área Jurídica y de Seguimiento realizará una encuesta de satisfacción del servicio a los Intervinientes, para lo cual será en Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento quien indicará qué persona será la encargada de la aplicación.
- 23. M34:** El Facilitador remite al Área Jurídica y de Seguimiento el expediente con todas las actuaciones integradas.

3. Procedimiento para Proceso Restaurativo o Mediación Remitido por Sanción Administrativa

Objetivo

Establecer el procedimiento a través del cual los facilitadores trabajan con el solicitante, requerido, personas de apoyo y comunidad, en la solución de consecuencias derivadas del conflicto, en busca de un acuerdo que atienda las necesidades, así como responsabilidad total o parcial de los intervinientes, reintegrándolos a la comunidad.

Alcance

Este procedimiento aplica a las áreas administrativas de la institución y a los encargados de los Centros.

1. Competencias

- Facilitadores
- Supervisor Técnico
- Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento
- Encargado de Registro y Seguimiento
- Consultor

2. Normas y Políticas de Operación

- Guía metodológica de Mediación
- Guía metodológica de Junta Restaurativa
- Guía metodológica de Diálogo Restaurativo
- Guía metodológica de Círculo Restaurativo
- Manual de Organización

3. Formatos

- Expediente
- Carta de Canalización
- Formato de aceptación del servicio
- Formato de No aceptación del servicio
- Constancia libre
- Invitación al requerido
- Reglas de los mecanismos alternativos
- Formato de acuerdo de proceso restaurativo.
- Encuesta de satisfacción de servicio

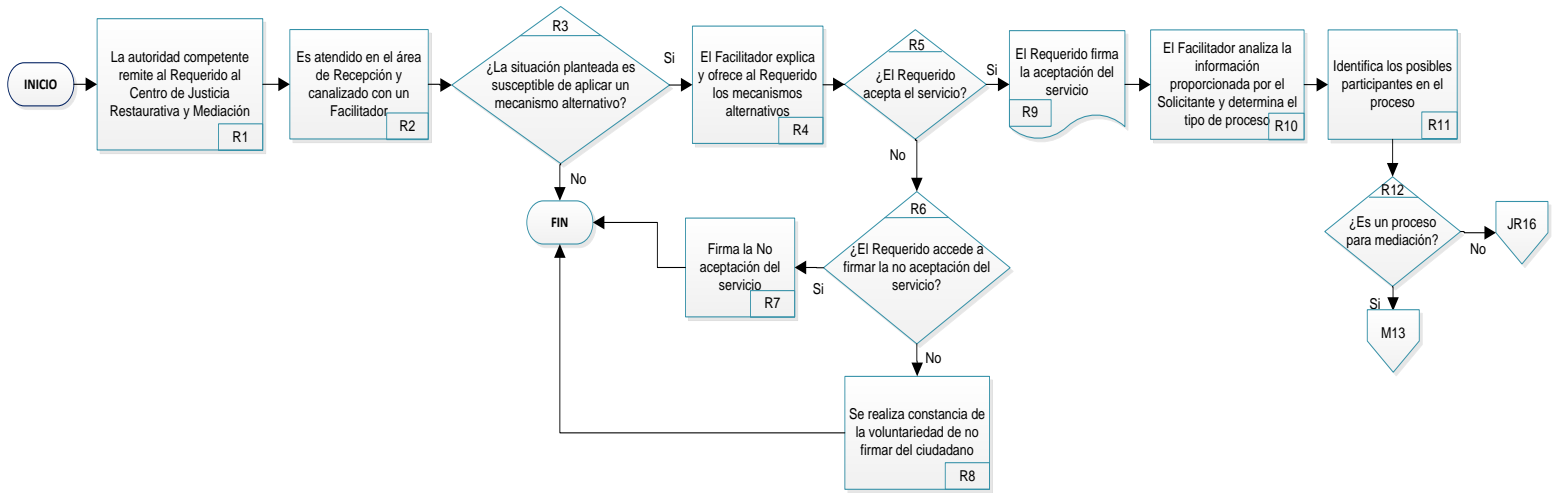
4. Equipo y Material

- Sistema informático
- Escritorios de trabajo
- Equipo de Hardware (computadora, impresora, copiadora)
- Línea telefónica
- Sellos institucionales
- Hojas
- Plumas
- Pañuelos desechables

5. Anexos

CLAVE DE LETRAS	
DC	Director del Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal
ARC	Área de Recepción de Casos
AA	Asistente Administrativo
CAJYS	Coordinador de Área Jurídica y de Seguimiento
ST	Supervisor Técnico
ERSA	Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos
JR	Proceso Restaurativo por solicitud o por derivación sin persona detenida
R	Procedimiento para proceso restaurativo remitido por sanción administrativa

6. Diagrama de Flujo



7. Descripción de Actividades

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
R1	Juez Cívico, de Paz o de Barandilla	La autoridad competente remite al Solicitante al Centro.	El formato que las áreas tengan establecido	Seguridad Pública Centro
R2	Área de Recepción de Casos Facilitador(a)	Es atendido en el Área de Recepción de Casos y canalizado con un Facilitador. En el caso de que la persona esté privada de la libertad por sanción administrativa, el facilitador podrá acudir a explicarle los servicios del Centro, que podrá utilizar una vez cumplido el tiempo de sanción privativa, de ser el caso.	Expediente	AR Facilitador(a) Interviniente
R3	Facilitador(a)	¿La situación planteada es susceptible de aplicar un mecanismo alternativo? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso R4 <u>NO</u> : Vaya al paso FIN		Facilitador(a)
R4	Facilitador(a)	El Facilitador explica y ofrece al Solicitante los mecanismos alternativos		Facilitador(a) Solicitante
R5	Facilitador(a)	¿El Solicitante acepta el servicio? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso M10 <u>NO</u> : Vaya al paso M7		Facilitador(a) Solicitante
R6	Facilitador(a)	¿El Solicitante accede a firmar la no aceptación del servicio? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso R7 <u>NO</u> : Vaya al paso R8	Formato de No aceptación del servicio	Facilitador(a) Solicitante
R7	Facilitador(a)	Firma la No aceptación del servicio	Formato de No aceptación del servicio	Facilitador(a) CAJYS
R8	Facilitador(a)	Se realiza constancia de la voluntad del ciudadano de no firmar el formato de No aceptación del servicio.	Constancia libre	Facilitador(a) CAJYS
R9	Facilitador(a)	El Solicitante firma la aceptación del servicio	Formato de aceptación del servicio	Facilitador(a) CAJYS

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
R10	Facilitador(a)	El Facilitador analiza la información proporcionada y determina el tipo de proceso restaurativo a utilizar.		
R11	Facilitador(a)	Identifica a los posibles participantes en el proceso		
R12	Facilitador(a)	¿Es un proceso para mediación? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso M13 <u>NO</u> : Vaya al paso JR16		Facilitador(a) Solicitante

Descripción de Actividades

- R1:** En este caso el solicitante, una vez que haya concluido la sanción de arresto impuesta por autoridad competente, es derivado al Centro. En el tiempo que estuvo detenido personal del área de seguridad pública se entrevistó con el requerido con la finalidad de obtener información que le pueda permitir identificara una situación la cual sea viable para trabajar por un medio alternativo.
- R2:** Una vez que el requerido se presenta en el Centro, es atendido en Recepción de Casos y canalizado con un Facilitador para que pueda entrevistarse con el mismo y determine la posibilidad de llevar un proceso restaurativo, así como el tipo de proceso que preferentemente se deberá utilizar. Toda vez que en estos casos no necesariamente se contará con una persona directamente afectada.
- R3:** El Facilitador recibe del personal administrativo el expediente correspondiente del caso, de conformidad con las cuatro Guías metodológicas de mecanismos alternativos. Posteriormente, confirma que el caso sea susceptible legalmente de ser resuelto por el Centro mediante la aplicación de un mecanismo alternativo, conforme a lo establecido en las Guías antes mencionadas, así como en los manuales con los que cuenta el Centro. Deberá también revisar que todos los documentos se encuentren debidamente sellados y firmados tanto por el ciudadano como por el personal del Centro responsable de dicha actividad. Debe analizar la viabilidad de un proceso restaurativo conforme a las Guías metodológicas correspondientes y con apoyo del Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento para la toma de decisión, de ser necesario.

4. **R4:** De ser procedente la aplicación de un mecanismo alternativo, el Facilitador le explica y ofrece el servicio del Centro para que por este medio busque la solución a su conflicto, celebrando una sesión preliminar, por lo que deberá:
 - Presentarse y generar un ambiente de confianza.
 - Dar una explicación general de la naturaleza, principios, fines y alcances de la mediación y sus principios conforme a la legislación aplicable.
 - Obtener una síntesis del conflicto a fin de tener una referencia sobre su viabilidad y el mecanismo adecuado para el caso.
5. **R5:** El facilitador deberá preguntar al solicitante si es su voluntad aceptar el servicio y participar en un mecanismo alternativo.
6. **R6:** Si el requerido no desea participar en el proceso, el Facilitador le informará que realizará un formato de no aceptación del servicio y le solicitará su firma en el documento.
7. **R7:** El Facilitador proporciona para su firma la no aceptación del servicio al requerido, utilizando el formato que se encuentre establecido en el Centro. De esta forma da por concluido el servicio.
8. **R8:** Si el ciudadano no desea firmar ningún formulario y expresamente lo manifiesta, el facilitador lo redacta en una constancia, concluyendo así el servicio otorgado por el Centro.
9. **R9:** Si el Requerido desea participar, el facilitador le solicitará que firme el formato de aceptación del servicio el cual deberá agregar al expediente iniciado.
10. **R10:** El facilitador analiza la información para determinar el tipo de proceso restaurativo que utilizará de acuerdo a los criterios establecidos en las Guías metodológicas respectivas.
11. **R11:** El facilitador identificará, de acuerdo a la información que le proporciona el ciudadano, los posibles participantes en el proceso, en el caso de que haya optado por realizar una Junta o un Círculo restaurativo. De no ser el caso, comenzará otro proceso restaurativo de conformidad con la Guía metodológica respectiva.
12. **R12:** De no resultar procedente o factible llevar el caso por un proceso restaurativo, el facilitador, antes de concluir el expediente, deberá analizar si la situación planteada puede ser tratada en un proceso de mediación. De ser así se le ofrece la opción al

interviniente explicándole en qué consiste para que pueda tomar la decisión de si desea o no participar.

4. Guías Metodológicas para Facilitar Procesos Restaurativos y de Mediación

a) Guía metodológica de mediación.

Al igual que el modelo de gestión operativa y el modelo de monitoreo, análisis y evaluación completos, de los cuales esta guía forma parte, constituyen un sistema de herramientas dinámico que debe estar en constante cambio, conforme a las realidades de cada municipio y a los cambios que vayan dándose en la práctica cotidiana.

Objetivo.

Establecer esquemas de actuación para facilitadores que integren los Centros de Justicia Restaurativa y Mediación municipales, con la finalidad de homologar criterios metodológicos, técnicos y procedimentales. En este sentido, este documento se concibe como un instrumento de trabajo de los facilitadores que tienen el deber de asistir a quienes intervienen en los procesos de mediación propiciando que puedan cubrirse sus necesidades sin tener que iniciar o recurrir procedimientos legales ni permitir que la escalada del conflicto aumente. Se busca lograr, en la medida de lo posible, que las personas hagan compromisos y reparaciones mutuas, fomentando la mejor calidad en sus relaciones como una vía para la construcción de una cultura de paz.

Proceso de Mediación

1. Referencias iniciales.

Personas que intervienen en el proceso.

En el proceso de mediación pueden participar diversas personas, tales como: solicitante, requerido, facilitador, abogados y consultores.

Actividades de valoración.

Una vez derivado el caso, el Centro debe realizar una valoración respecto de la viabilidad de la aplicación del mecanismo alternativo que se haya determinado en la apertura del expediente.

Esto implica una doble valoración: a) confirmar que es un caso susceptible legalmente de ser resuelto por el Centro y, b) verificar que la mediación sea el mecanismo aplicable al caso, esta primera verificación se confirma al desarrollar las sesiones preliminares, conforme a los criterios que se detallan en dicho punto.

Casos legalmente susceptibles de ser resueltos por el Centro.

Esto dependerá de la legislación estatal y reglamentos, pero en general se consideran:

Procedencia	Improcedencia
1. Conflictos vecinales.	5. Delitos que se persiguen de oficio conforme al Código Penal de la entidad federativa que corresponda.
2. Delitos que se persiguen por querrela y la persona que puede presentarla no desea hacerlo.	6. Asuntos que sean competencia exclusiva de otra institución de resolución de conflictos conforme a la legislación estatal o reglamentos municipales.
3. Faltas al bando de policía y buen gobierno.	7. Casos no susceptibles de mecanismos alternativos conforme a las leyes locales.
4. Casos susceptibles de aplicación de mecanismos alternativos conforme a la legislación estatal o reglamento municipal aplicable.	

Si se determina que es procedente la participación del Centro para facilitar el mecanismo alternativo.

- a. Se realiza la sesión preliminar con el solicitante, la cual se describe más adelante.
- b. Se realizará la invitación al requerido, por cualquier medio idóneo que asegure la transmisión de la información.

Si se determina que no es procedente la participación del Centro para facilitar el mecanismo alternativo.

- a. Se devuelve el asunto a la autoridad que lo derivó.
- b. Se canaliza el caso a la institución que pueda prestar el servicio necesario al usuario para la solución de su conflicto.

2. Inicio del proceso.

a) Recepción del Asunto por el Facilitador designado.

Cuando se deriva el asunto, éste es turnado al facilitador que corresponde, el cual deberá realizar las siguientes actividades:

1. Realizar la sesión preliminar (pre-mediación o entrevista inicial) con el solicitante.

2. Efectuará la invitación al requerido, por cualquier medio idóneo que asegure la transmisión de la información sobre los mecanismos alternativos. El facilitador programa la sesión preliminar al menos media hora antes de la sesión conjunta.
3. En caso de comparecer las dos partes de manera conjunta en condición de solicitantes, realizará las entrevistas preliminares por separado en ese acto.
4. Realizará sesión conjunta en caso de que ambas partes acepten la mediación.
5. Llevará a cabo, en su caso, otras intervenciones.
6. Concluirá el procedimiento.

Si durante el desarrollo del procedimiento de mediación, se determina que no es procedente:¹¹

1. Se realiza el cambio de mecanismo alternativo, en su caso.
2. Se devuelve el asunto a la autoridad que lo derivó.
3. Cuando el caso lo amerite, se canaliza a las personas a una institución que pueda prestarles un servicio que les sea necesario para abonar a la solución.

b) Sesión preliminar.

Esta etapa permite tener el primer encuentro por separado con los intervinientes, para que el facilitador conozca en síntesis el conflicto y les informe debidamente sobre el proceso, llevando a cabo los siguientes pasos:

1. Presentarse y generar un ambiente de confianza.
2. Dar una explicación general de la naturaleza, principios, fines y alcances de la mediación y sus principios conforme a la legislación aplicable.
3. Obtener de los intervinientes una síntesis del conflicto a fin de tener una referencia, escuchando activamente a las personas con las que se van a llevar a cabo las sesiones.
4. Corroborar la idoneidad de este mecanismo considerando que para la mediación se requiere:
 - a. Co-construcción (Slaikeu, 1996) de la controversia. Cuando ambas partes han contribuido a la generación de la controversia;
 - b. Que exista relación entre las partes, o que por alguna circunstancia se presume que seguirán en contacto;
 - c. Que el nivel emocional sea alto; o
 - d. Ponderar la escalada del conflicto.¹²

¹¹ Esta parte se desarrolla en el inciso e) punto 2, sobre conclusión anticipada del proceso.

¹² Vid. (Muldoon, 1998)

5. Si del análisis realizado se desprende que la mediación no es el mecanismo idóneo para resolver la controversia el caso se enviará a otro facilitador para utilizar el procedimiento adecuado o, en su caso, se remitirá a la autoridad que realizó la derivación.
6. De ser procedente la mediación se procederá a iniciar la sesión conjunta, previa firma del formato de aceptación del servicio, señalado en el manual de procedimientos.

c) Sesión conjunta.

En esta sesión el facilitador asistirá el diálogo entre los intervinientes respecto a los temas de su interés, a efecto de, eventualmente, solucionar la controversia. Esta fase se subdivide en las etapas siguientes:

INTRODUCCIÓN.

Se trata de la etapa inicial en la que el facilitador instruye a las partes en el proceso de mediación, establece un ambiente de confianza y resuelve las posibles dudas de los intervinientes; en la que deben desplegarse cuando menos las siguientes acciones:

1. Dar la bienvenida, presentarse y preguntar a los intervinientes la forma en que quieren ser llamados durante el procedimiento.
2. Explicar el propósito, alcance y proceso de mediación; la función del facilitador en su carácter de mediador y el papel de los intervinientes.
3. Establecer las reglas de participación o cortesías en la mediación, que pueden ser:
 - a. Respetar a todos durante la mediación, lo que comprende: hablar en el turno que les corresponda, evitar subir el volumen de la voz y utilizar palabras altisonantes.
 - b. Mantener los celulares apagados, en silencio o vibrador.
 - c. Las demás que deseen establecer las partes y el facilitador, siempre que no contravengan los principios rectores de la mediación.
4. Informar el alcance jurídico del acuerdo y los beneficios de estos procedimientos.
5. Explicar los principios de voluntariedad, confidencialidad e imparcialidad y otros que se consideren pertinentes, tomando como referencia las leyes estatales o, en su defecto, la LNMASC.
6. Evitar en lo posible el lenguaje técnico, para ello considerará el contexto y nivel de instrucción de los intervinientes.
7. Mencionar los derechos y obligaciones de los intervinientes.
8. Explicar la dinámica de las sesiones, la posibilidad de que se requiera más de una

así como la realización de sesiones individuales¹³.

9. Verificar que los intervinientes comprendan los puntos anteriores y revolver las dudas que pudieran tener.
10. Leer y recabar la firma de los intervinientes en el formato de reglas del proceso que determina el manual de procedimientos.

NARRACIÓN.

El facilitador pide a los intervinientes que hagan sus comentarios iniciales, que cuenten por turno su historia, para recolectar la mayor cantidad de información posible respecto del conflicto. Deberán realizarse, al menos, las actividades siguientes:

1. Obtener información mediante el uso de las herramientas de comunicación para analizar la controversia.
2. Dar a los intervinientes la oportunidad de expresar sus emociones y reconocerlas neutralmente.
3. Cuidar que el tiempo que cada interviniente utilice para exponer su narrativa sea equitativo.
4. Clarificar los términos de la controversia de modo que se eliminen los aspectos negativos y las descalificaciones entre los intervinientes, para resaltar las áreas en las que se puede propiciar el consenso.
5. Identificar y legitimar las preocupaciones y pretensiones de ambos, así como sus intereses y necesidades.

CLARIFICACIÓN DE INTERESES Y ESTABLECIMIENTO DE TEMAS.

Se busca en esta etapa identificar cuál es la situación a la que se enfrentan las partes, incluyendo en esta exploración la participación activa del facilitador, a partir de sus apreciaciones; debiendo observarse las actividades que a continuación se describen:

1. Clarificar y hacer un resumen de intereses comunes e individuales de los intervinientes, confirmando que estén de acuerdo en dicha identificación de intereses.
2. Identificar los temas para ser negociados, a partir de lo que los intervinientes visualizan como prioridades, lo que más repiten o enfatizan en su explicación y aquello que les incomoda o molesta profundamente.
3. Ordenar los temas identificados para establecer una agenda de negociación. Dar prioridad a aquéllos referidos a intereses comunes, comunicación, relación y dejar

¹³Las sesiones individuales se explican en el punto 5: "Otras intervenciones".

al final las cuestiones económicas. Estos temas se plantearán en términos positivos y ninguno de ellos se referirá a la posición de uno y otro de los intervinientes.

GENERACIÓN Y EVALUACIÓN DE OPCIONES.

El facilitador debe alentar y estimular la creatividad de los intervinientes para formular y adoptar nuevas y diversas alternativas de solución al conflicto, ayudándolos a salir de sus posiciones iniciales. Debe realizar, al menos, las siguientes acciones:

Provocar la generación de opciones.

1. Explicar a los intervinientes que en la dinámica de generación de alternativas deberán:
 - a. Intervenir por turnos.
 - b. Exponer en forma de propuesta todas las alternativas de solución que consideren.
 - c. Evitar de inicio descalificar o evaluar las opciones ya que todas serán consideradas en esta etapa.
2. Dividir los temas en sub-temas para alcanzar acuerdos con más facilidad, de ser necesario.
3. Desmenuzar los temas del conflicto, mediante el qué, por qué y para qué de sus propuestas.
4. Asegurarse de hacer preguntas relacionadas con todos los intereses incluidos en un tema, para generar opciones sobre los mismos.
5. Tratar de que los intervinientes formulen opciones que incluyan los intereses de la otra parte.
6. Reencuadrar las opciones que los intervinientes formulen en términos negativos.
7. Anotar en el rotafolio o pintarrón las opciones que se vayan generando. En caso de no contar con ello, utilizar hojas de papel.
8. Alentar a los intervinientes a generar la mayor cantidad de opciones en cada tema.

Evaluación de opciones.

1. Una vez concluida la generación de opciones, los intervinientes evaluarán conjuntamente las más viables para solucionar la controversia.
2. Aplicar diversos criterios de evaluación, tales como:
 - a. Establecer una lista de puntos de fuerza y debilidad de cada opción.
 - b. Ganancias y pérdidas.
 - c. Ser agente de la realidad.
 - d. Máximas diferencias y puntos comunes.

3. En caso de impasse (estancamiento):
 - a. Apoyo de consultores.
 - b. Utilización de criterios objetivos.
 - c. Sesiones individuales (caucus).
 - d. Mejor alternativa a un acuerdo negociado (MAAN).
 - e. Peor alternativa a un acuerdo negociado (PAAN).
4. Estar abierto a la generación e inclusión de nuevas opciones propuestas por los intervinientes, aún en esta fase.
5. Verificar que las opciones elegidas incluyan los intereses y necesidades de los intervinientes.

d) Otras Intervenciones.

Sesiones Individuales (*caucus*).

El facilitador podrá hacer uso de las sesiones individuales que se desarrollarán por separado con cada una de las partes cuando exista alguna de las situaciones siguientes:

1. Cuando perciba un posible desequilibrio de poder entre los intervinientes. En dicha sesión el facilitador promoverá una negociación con igualdad y utilizará las técnicas adecuadas para alcanzar el equilibrio necesario para un acuerdo equitativo y proporcional.
2. Cuando los intervinientes insistan en comunicarse negativamente.
3. Cuando existan situaciones de *impasse*.
4. Cuando la expresión de las emociones tienda a la crisis, sea ofensiva, cause daño o se rebasen los límites del respeto.

Cuando el facilitador utilice las sesiones individuales se aconseja seguir los siguientes pasos:

1. Iniciar con un recordatorio de la confidencialidad del proceso y de las sesiones individuales.
2. Escuchar activamente.
3. Tomar notas. No es conveniente dejar a la buena memoria toda la información obtenida, sin embargo, hay que asegurar a las partes que solamente el facilitador tendrá acceso a estas notas.
4. Verificar cómo percibe cada parte los intereses y posiciones de la otra.
5. Utilizar las técnicas de resumen y parafraseo.
6. Pedir a la persona que analice las necesidades que tiene, o bien, considere

posibles opciones que se puedan sugerir al otro interviniente.

7. Preguntar al interviniente si acepta compartir con la otra parte lo hablado en la sesión, o si desea reservar información como confidencial.
8. En caso de desequilibrio de poder: clarificar el lenguaje, considerar la intervención de un consultor, utilizar la co-mediación, promover el uso de criterios objetivos y las demás que considere.
9. En caso de insistencia de las partes en comunicarse negativamente deberá promover estrategias positivas de negociación.

Es importante mencionar que las sesiones individuales se pueden utilizar en cualquiera de las etapas del proceso.

Convocatoria a nuevas sesiones

Es posible que una sesión no sea suficiente para arribar al acuerdo, por lo cual el facilitador convocará a los intervinientes a una nueva, en donde puedan clarificar sus pretensiones, en ese tenor, se recomienda hacer lo siguiente:

1. Comenzar con un recordatorio de las reglas;
2. Contextualizar mediante un resumen el tema o los temas que quedaron pendientes por clarificar;
3. En caso de haber dejado preguntas de reflexión en la primera sesión, solicitar a los intervinientes que compartan sus consideraciones y en su caso las opiniones emitidas por los consultores;
4. Invitarlos a continuar con el desarrollo de la mediación hasta su conclusión, partiendo de la etapa en que se quedó el procedimiento, a menos que considere necesario retomar desde una anterior.

Co-mediación.

Se podrá hacer uso de la Co-mediación en los siguientes supuestos:

1. Cuando uno de los intervinientes no entienda el idioma español.
2. Como técnica en caso de desequilibrio de poder.
3. Cuando exista percepción de los intervinientes de parcialidad por parte del facilitador.
4. Cuando a juicio del facilitador y por el número de personas intervinientes se requiera apoyo adicional.
5. Por la complejidad de la materia sobre la que verse la controversia.
6. Para complementar las habilidades de los facilitadores.

7. Cuando por la historia personal del facilitador, éste advierta riesgo de incurrir en parcialidad.
8. Para entrenamiento de nuevos facilitadores.
9. En los demás casos en que, previa consulta al Supervisor Técnico, se considere conveniente para arribar a un acuerdo equitativo y satisfactorio para los intervinientes.

e) Conclusión del proceso.

La mediación puede concluir por:

1. Acuerdo total o parcial.

En este caso el facilitador observará lo siguiente:

- a. Que el acuerdo especifique las circunstancias de tiempo, modo y lugar, respecto de las opciones elegidas.
- b. Que las partes comprendan el contenido y alcances del acuerdo y lo perciban como justo.
- c. Que el formato determinado para acuerdo contenga:
 - ✓ El lugar y fecha de su celebración.
 - ✓ El nombre y edad, información que se cotejará con un documento fehaciente, nacionalidad, estado civil, profesión u oficio y domicilio de cada uno de los intervinientes. En caso de representante o apoderado legal, se hará constar la documentación con la que se haya acreditado dicho carácter.
 - ✓ El número de expediente del mecanismo alternativo.
 - ✓ Descripción precisa de las obligaciones de dar, hacer o no hacer que hubieran acordado los intervinientes y, en su caso, los terceros civilmente obligados, así como la forma y tiempo en que éstas deban cumplirse, mismo que no deberá exceder del máximo señalado por la legislación aplicable al caso.
 - ✓ La firma o huellas dactilares de quienes lo suscriban y, en su caso, el nombre de la persona o personas que hayan firmado a petición de una o ambas partes, cuando éstos no sepan o no puedan firmar.
 - ✓ La firma del facilitador que haya intervenido en el mecanismo alternativo y el sello de la institución.
 - ✓ La firma del Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento que revisó el acuerdo.
 - ✓ Los efectos del incumplimiento.
- d. Que los intervinientes tengan claras las siguientes consideraciones:

- ✓ Que el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento revisará el acuerdo alcanzado para asegurarse de que cumple o no transgrede la normativa aplicable.
 - ✓ Que el acuerdo deberá ser aprobado por la autoridad correspondiente conforme a la legislación o reglamentos aplicables.
 - ✓ Que el acuerdo será monitoreado en su cumplimiento por el Encargado de Seguimiento y Registro, quien se estará comunicando con ellos, en caso de obligaciones de cumplimiento diferido o para monitorear los cambios que el procedimiento haya logrado en la relación o circunstancias de los intervinientes, en su caso.
 - ✓ Que corresponderá a la autoridad correspondiente conforme a la legislación o reglamentos aplicables aprobar el *cumplimiento* del acuerdo y, en su caso, dictará las medidas correspondientes conforme a los efectos del mismo, que dependerá de la legislación o reglamentos aplicables.
 - ✓ Que el incumplimiento del acuerdo dará lugar a las consecuencias señaladas en el mismo, conforme a la legislación y reglamentos aplicables en el municipio de que se trate.
 - ✓ Que, en caso de incumplimiento parcial de contenido pecuniario, éste podrá ser tomado en cuenta para efectos de la reparación, cuando sea el caso, conforme a la legislación y reglamentos aplicables.
- e. Realizado lo anterior, recabará la firma de los intervinientes, incluyendo la del Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento una vez que éste haya revisado el acuerdo.
- f. Para cerrar la mediación el facilitador emitirá una declaración final que contendrá los siguientes puntos:
- ✓ Agradecimiento a los intervinientes por su participación, reconociéndolos y felicitándolos por su colaboración y por los acuerdos logrados.
 - ✓ Exhortación al cumplimiento de las obligaciones suscritas.
- g. Entregará los ejemplares que correspondan a cada parte e informará al Encargado de Seguimiento y Registro para la aplicación de las encuestas de salida.

2. Conclusión anticipada.

La mediación puede concluirse sin arribar al acuerdo en los siguientes casos:

- a. Por decisión de alguno de los intervinientes; en cuyo caso el facilitador deberá explicar que dicha situación se pondrá en conocimiento de la autoridad que la derivó, haciendo saber a los intervinientes que pueden volver acceder al mecanismo en los casos en que esto sea procedente.
- b. Por inasistencia injustificada de alguno de los intervinientes a las sesiones por más de una ocasión.
- c. En caso de que alguno de los intervinientes incurra en un comportamiento irrespetuoso, agresivo o con intención notoriamente dilatoria del procedimiento respectivo.
- d. Cuando los intervinientes no alcanzaron un acuerdo durante el desarrollo de la mediación.
- e. Por cualquier otra causa establecida en la legislación o reglamentos aplicables.

En estos supuestos el facilitador informará al Supervisor Técnico para que gestione la debida notificación a la autoridad que derivó el asunto para los efectos legales procedentes, así como al Encargado de Registro y Seguimiento para documentar la terminación del caso.

b) Guía metodológica de Diálogo Restaurativo

Los mecanismos alternativos como el Diálogo Restaurativo, que además es modelo de justicia restaurativa, representan una de las vías que, adecuadamente aplicadas, permiten que las personas que sufrieron alguna afectación a manos de otras puedan expresar las consecuencias de la falta en sus vidas en un entorno seguro y empático; quienes cometieron la ofensa o causaron el daño pueden dar su perspectiva de las cosas y tomar responsabilidad activa en la reparación necesaria, así como en la identificación de las causas que les llevaron a ocasionar el daño y poder tomar acciones al respecto. A diferencia de la junta restaurativa, en este mecanismo no se incluye a personas de apoyo ni representantes de la comunidad, sin embargo, también se considera modelo restaurativo y su aplicación es muy útil en casos en los que, como se verá en el contenido, hay una persona que afectó a otra, aunque dicha afectación no trascienda a la comunidad. A diferencia de la mediación, aquí el conflicto no es construido por ambas partes ni hay afectaciones mutuas, sino solo de una persona a otra sin trascender significativamente a la comunidad.

Todo lo anterior repercute en ámbitos municipales como vías de prevención del delito (primaria y secundaria), evitando no solamente que muchos de esos casos lleguen a sistemas de justicia formales con costos mayores para las personas y el estado sino, además, con un aumento a la escalada del conflicto y convertidos algunos en delitos que, incluso, ya ni siquiera pueden ser susceptibles de mecanismos alternativos en el sistema de justicia penal formal.

Este instrumento busca apoyar a los facilitadores municipales de procesos de diálogos restaurativos, pero no puede verse como una herramienta aislada. Para mejores resultados, opera dentro de un sistema que implica no solo un modelo de gestión operativa en materia de mecanismos alternativos, sino involucrar a más de una institución en la implementación, operación y monitoreo, mismo que jamás termina.

Esta guía metodológica es, pues, parte de un conjunto de instrumentos relacionados entre sí para brindar una sugerencia general a los municipios que apuesten por los mecanismos alternativos como una de las vías para la prevención primaria y secundaria del delito.

Al igual que el modelo de gestión operativa y el modelo de monitoreo, análisis y evaluación completos, de los cuales esta guía metodológica forma parte, constituyen un sistema de herramientas dinámico que debe estar en constante cambio, conforme a las realidades de cada municipio y a los cambios que vayan dándose en la práctica cotidiana.

Objetivo.

Establecer esquemas de actuación para facilitadores que integren los Centros de Mediación y Justicia Restaurativa municipales, con la finalidad de homologar criterios metodológicos, técnicos y procedimentales. En este sentido, este documento se concibe como un instrumento de trabajo de los facilitadores que tienen el deber de asistir a quienes intervienen en los procesos de diálogo restaurativo, propiciando que puedan cubrirse sus necesidades sin tener que iniciar o recurrir procedimientos legales ni permitir que la escalada del conflicto aumente.

Se busca lograr, en la medida de lo posible, que las personas que hayan causado alguna afectación a otras puedan asumir una responsabilidad ante quien hayan sido afectados, hacer las reparaciones necesarias y trabajar en detectar las causas del conflicto, para buscar un apoyo integral que permita atender dichas causas.

Proceso de Diálogo Restaurativo.

1. Referencias iniciales.

El paradigma restaurativo.

Un paradigma es más que una visión o una propuesta. Requiere una teoría bien articulada, combinada con una gramática o reglas consistentes y una “física” de aplicación y cierto grado de consenso. La justicia restaurativa como paradigma es un conjunto de principios e ideas que nos sirven como una brújula para reaccionar ante la violencia y el delito.

Es muy importante diferenciar entre la justicia restaurativa como un paradigma y las juntas restaurativas como un modelo de aplicación de dichos principios e ideas.

Los principios de la justicia restaurativa son:

1. El delito u ofensa (no necesariamente constitutiva de delito) es un acto contra las personas y las relaciones interpersonales. El centro de la atención no es la ruptura de la ley o reglamento en sí, sino el daño o afectación sufrida (por víctima o persona directamente perjudicada, comunidad y también por la persona que causó la afectación). Esto implica buscar no solamente la enmienda a la afectación, sino atender las causas de la misma.
2. Las ofensas conllevan obligaciones.
3. La obligación principal es reparar el daño. (Zher, 2007)

Estos principios propuestos por Howard Zehr son lo suficientemente amplios para permitir una gran cantidad de programas donde pueden aplicarse.

El primer principio hace referencia a la magnitud del daño causado y la importancia de conocer la perspectiva a las víctimas u ofendidos, así como la comunidad, ya que por principio sistémico la ofensa afecta al grupo familiar y a la comunidad. La justicia restaurativa se enfoca en la víctima y sus relaciones, no sólo en el daño medible, sino en el daño subjetivo, emocional, psicológico, social, etc. También se ocupa de las necesidades de las personas que causan las afectaciones, se busca atender la causa misma de la ofensa.

El segundo principio se refiere a causa efecto: toda acción u omisión tiene consecuencias. El daño material, relacional, psicológico, etc., crea una obligación de quien comete la ofensa para con la persona afectada. Este principio se centra en la responsabilidad de la

persona que realiza la ofensa y, en un segundo plano, en la comunidad como responsable de las construcciones morales que hacen sus miembros.

El tercer principio hace referencia a la reparación del daño o la afectación como una obligación para reconstruir la relación comunitaria, que no siempre atenderá al aspecto material, sino también al simbólico, para buscar, principalmente, la reivindicación de la víctima u ofendido. La reparación permite sentir que el delito y sus efectos han llegado a su fin, genera nuevas narrativas personales y comunitarias.

Todo proceso o programa que se diga “restaurativo”, debe ir orientado por estos principios.

Hay modelos parcialmente restaurativos o formas de trabajar bajo los principios de la justicia restaurativa, aunque no se cumplan en su totalidad. Uno de ellos es a través del modelo de Diálogos restaurativos, pues, aunque no incluye a la comunidad, sí busca que la persona que causó la afectación se responsabilice en la reparación del daño a quien la sufrió.

Personas que intervienen en el proceso.

En el proceso de Diálogo restaurativo intervienen el solicitante y el requerido, facilitadores, consultores y, en su caso, abogados, quienes no tienen una intervención directa en el procedimiento.

Actividades de valoración.

Una vez derivado el caso, el Centro debe realizar una valoración respecto de la viabilidad de la aplicación del mecanismo alternativo que se haya determinado en la apertura del expediente.

Esto implica una doble valoración: a) confirmar que es un caso susceptible legalmente de ser resuelto por el Centro y, b) verificar que el Diálogo restaurativo sea el mecanismo aplicable al caso, esta primera verificación se confirma al desarrollar las sesiones preliminares, conforme a los criterios que se detallan en dicho punto.

Casos legalmente susceptibles de ser resueltos por el Centro.

Esto dependerá de la legislación estatal y reglamentos, pero en general se consideran:

Procedencia	Improcedencia
1. Conflictos vecinales.	5. Delitos que se persiguen de oficio conforme al Código Penal de la entidad federativa que corresponda.
2. Delitos que se persiguen por querrela y la persona que puede presentarla no desea hacerlo.	6. Asuntos que sean competencia exclusiva de otra institución de resolución de conflictos conforme a la legislación estatal o reglamentos municipales.
3. Faltas al bando de policía y buen gobierno.	7. Casos no susceptibles de mecanismos alternativos conforme a las leyes locales.
4. Casos susceptibles de aplicación de mecanismos alternativos conforme a la legislación estatal o reglamento municipal aplicable.	

Si se determina que es procedente la participación del Centro para facilitar el mecanismo alternativo.

- a. Se realiza la sesión preliminar con el solicitante, la cual se describe más adelante.
- b. Se realizará la invitación al requerido, por cualquier medio idóneo que asegure la transmisión de la información.

Si se determina que no es procedente la participación del Centro para facilitar el mecanismo alternativo.

- a. Se devuelve el asunto a la autoridad que lo derivó.
- b. Se canaliza el caso a la institución que pueda prestar el servicio necesario al usuario para la solución de su conflicto.

2. Inicio del proceso.

a) Recepción del asunto por el Facilitador designado.

Cuando se deriva el asunto, éste es turnado al facilitador que corresponde, el cual deberá realizar las siguientes actividades:

1. Realizará la sesión preliminar con el solicitante.
2. Efectuará la invitación al requerido, por cualquier medio idóneo que asegure la transmisión de la información sobre los mecanismos alternativos. El facilitador programa la sesión preliminar con el requerido y con base en ella, considera la viabilidad de la programación de las reuniones previas.
3. En caso de comparecer las dos partes de manera conjunta en condición de solicitantes, realizará las entrevistas preliminares por separado en ese acto.

4. Una vez que determina que el Diálogo restaurativo es el mecanismo idóneo para el caso, programa las reuniones previas e invita a las partes, por separado, para iniciarlas.
5. Se asegurará de contar con la aceptación del servicio por parte de los intervinientes, lo que comprende: acuerdos de confidencialidad, reglas del proceso y aviso de privacidad de datos.
6. Verificará que la sala esté disponible con el mobiliario y equipo necesario para llevar a cabo las reuniones previas.
7. Llevará a cabo las reuniones previas con cada persona por separado, en días y horas diversas.
8. De requerir el apoyo de consultores y una vez discutida esta intervención con el Supervisor Técnico, éste proveerá la presencia del consultor con el perfil necesario para el caso.
9. Realizará la reunión conjunta con las partes involucradas.
10. Concluirá el procedimiento.

Si durante el desarrollo de las reuniones previas se determina que no es procedente o adecuado llevar una reunión conjunta:¹⁴

1. Se realiza el cambio de mecanismo alternativo, en su caso.
2. Se devuelve el asunto a la autoridad que lo derivó.
3. Cuando el caso lo amerite, se canaliza a las personas a una institución que pueda prestarles un servicio que les sea necesario para abonar a la solución.
4. En caso de ser aplicable una reunión conjunta sin víctima presente, realizará el procedimiento previsto para tal efecto.

b) Sesión preliminar.

Esta etapa permite tener el primer encuentro por separado con los intervinientes, para que el facilitador conozca en síntesis el conflicto e informe debidamente sobre el proceso, llevando a cabo los siguientes pasos:

1. Presentarse y generar un ambiente de confianza.
2. Dar una explicación general de la naturaleza, principios, fines y alcances de los mecanismos alternativos de solución de controversias.
3. Mencionar la fuente de envío de caso, dejando claro a los participantes cómo es que su asunto llegó al Centro.
4. Obtener del solicitante o requerido, según sea el caso, una síntesis del conflicto a

¹⁴ Esta parte se desarrolla en el inciso e) punto 2, sobre conclusión anticipada del proceso.

fin de tener una referencia acerca del mismo, escuchando activamente a las personas con las que se van a llevar a cabo las sesiones.

5. Valorar si el conflicto será apto para este mecanismo, considerando que para el Diálogo restaurativo se requiere que se actualicen los siguientes supuestos y la interrelación entre éstos:
 - a. Cuando está claramente determinado que una persona causó la afectación a otra, sin responsabilidad o afectaciones previas por parte de ésta. En caso de haber co-construcción del conflicto, revisar que el daño causado sea desproporcionado entre una y otra parte.
 - b. Que exista o no relación previa entre las partes no es un factor a tomar en cuenta.
 - c. Que el nivel emocional sea alto.
 - d. Que no haya una afectación a la comunidad a la que una o ambas partes pertenecen.
6. Si del análisis realizado se desprende que el Diálogo restaurativo no es el mecanismo idóneo para resolver la controversia, el caso se atenderá mediante el mecanismo correspondiente o, en su caso, se remitirá a la autoridad que derivó o se canalizará a la instancia conducente.
7. De ser procedente el Diálogo, se iniciarán las reuniones previas.

Reuniones previas.

Objetivos de las reuniones previas.

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

Las reuniones previas inician con quien causó la afectación, independientemente si en el expediente tiene el carácter de solicitante o requerido.

Estas reuniones se dividen en tres etapas: introducción, narración y preparación.

a) Reunión previa con la persona que causó la afectación.

Esta reunión permitirá conocer la historia completa de los hechos desde la perspectiva de quien causó la afectación y explorar la responsabilidad que asume sobre los mismos.

Introducción:

Se recibe en el Centro a quien causó la afectación. El facilitador debe generar un ambiente de confianza y seguridad que permita al usuario hablar ampliamente sobre lo ocurrido, sin emitir juicios sobre lo narrado.

Para cumplir los objetivos de esta etapa, el facilitador seguirá los siguientes pasos:

1. Presentarse con su nombre y cargo, y pedir a los intervinientes que se presenten; el facilitador o facilitadora debe omitir decir su reseña curricular y centrarse en la parte humana.
2. Explicar el programa de forma clara y sencilla, señalar a qué institución pertenece, cómo funciona y que el servicio es gratuito.
3. Explicar brevemente qué es justicia restaurativa, de forma clara y sencilla, así como los beneficios que se obtienen al asistir a dichos procesos.
4. Explicar a grandes rasgos el proceso de Diálogo Restaurativo.
5. Hablar sobre la confidencialidad de la información que se genere en el proceso de Diálogo, lo que incluye a las reuniones previas.
6. Explicar que el procedimiento es voluntario.
7. Mencionar los posibles efectos legales en caso de llegar a un acuerdo.
8. Explicar los efectos legales en caso de no aceptar continuar el proceso o no llegar a un acuerdo.
9. Responder cualquier duda que tenga el interviniente.

Narración:

En esta etapa, se busca explorar los sucesos, pensamientos, emociones y necesidades antes, durante y después de la ofensa, desde las perspectivas de quien la realizó.

1. Hacer uso de las herramientas de comunicación a fin de estructurar una secuencia lógica de los hechos, que favorezca el diálogo en la reunión conjunta.
2. Validar las emociones y acompañar empáticamente la historia narrada.
3. Auxiliar a que la persona que causó la afectación, durante su relato, identifique los puntos de aceptación de su responsabilidad.
4. Apoyar a quien realizó la ofensa para que describa los hechos con las palabras exactas, sin restarles importancia o evadir su responsabilidad.
5. Facilitar el desarrollo de la empatía de quien causó la afectación hacia quien la recibió, independientemente de si se conocían o no, para que su lenguaje no represente un peligro de re-victimización en la reunión conjunta.
6. Si el facilitador considerase necesario realizar otra reunión previa, la programará antes de hablar con la víctima.
7. En caso de que la persona no acepte totalmente su responsabilidad, el facilitador evaluará esta situación y de la reunión previa con persona afectada desprenderá si es viable realizar el encuentro en una reunión conjunta.

Preparación:

El facilitador deberá verificar que la persona se sienta segura de participar en la reunión conjunta.

Para cumplir los objetivos de esta etapa, el facilitador seguirá los siguientes pasos:

1. Cerciorarse de que la persona acepta participar en la reunión conjunta. Esta aceptación deberá ser expresa.
2. Recordar a quien causó la ofensa que la reunión previa es confidencialidad y preguntarle si hay algo que quiera que se le diga a la persona afectada durante la reunión previa que se tendrá con ella. En caso afirmativo, hacer un resumen, parafrasear y tomar nota de la información.
3. Dejar claro el enfoque de la reunión conjunta: es el diálogo para buscar la reparación del daño.
4. Explicar la dinámica de la reunión conjunta y las reglas a seguir durante la misma, de preferencia, se le entregarán al interviniente por escrito.
5. Mencionar que se le informará la hora y fecha de la reunión conjunta.
6. Explicar que, si la persona afectada no acepta participar en la reunión conjunta en forma directa, es decir, presencial, se puede llevar el procedimiento a través del facilitador como puente de comunicación.
7. Explicar que, si el afectado no acepta participar en la reunión conjunta, ni aún a través de participación indirecta, se concluirá el mecanismo y se devolverá a quien lo derivó o se canalizará a la instancia competente para el procedimiento aplicable al caso.
8. Verificar si el Centro tiene previsto que asistan observadores a la reunión conjunta, en cuyo caso deberá recabar la autorización del interviniente, una vez explicado de quiénes se trata y el motivo de su presencia.
9. Dejar preguntas de reflexión acerca de cómo reparar el daño, para que las responda en privado y se revisen posteriormente por teléfono o en una segunda reunión previa, si se considera necesario celebrar otra.

Posterior a estos pasos, el facilitador agradecerá a los asistentes su participación y verificará que los datos de contacto con que cuenta están completos y correctos.

b) Reunión previa con la persona afectada.

Esta sesión permitirá conocer la historia completa de los hechos desde la perspectiva de la persona que sufrió el daño y explorar sus necesidades.

Introducción:

Se recibe en el Centro a la persona que sufrió la afectación, lo cual previamente se confirmó en las sesiones preliminares. El facilitador debe generar un ambiente de confianza y seguridad que permita a la persona sentirse cómoda y legitimada.

Para cumplir los objetivos de esta etapa, el facilitador seguirá los siguientes pasos:

1. Presentarse con su nombre y cargo, y pedir a la persona que se presente con el nombre con el que desee ser llamada.
2. Explicar el programa de forma clara y sencilla, señalar a qué institución pertenece, cómo funciona y que el servicio es gratuito.
3. Explicar brevemente qué es justicia restaurativa, de forma clara y sencilla, así como los beneficios que se obtienen al asistir a dichos procesos.
4. Explicar a grandes rasgos el proceso de Diálogo Restaurativo.
5. Hablar sobre la confidencialidad de la información que se genere en el proceso restaurativo, que incluye la presente reunión previa.
6. Explicar que el procedimiento es voluntario.
7. Mencionar los posibles efectos legales en caso de llegar a un acuerdo.
8. Explicar los efectos legales en caso de no aceptar continuar el proceso o no llegar a un acuerdo.
9. Responder cualquier duda que tenga el interviniente.
10. Si se considera que es el momento oportuno, proporcionar a la persona afectada la información que quien causó la ofensa consintió compartirle, si fuere el caso.

Narración:

En esta etapa, se busca explorar los sucesos, pensamientos, emociones y necesidades antes, durante y después de la ofensa, desde las perspectivas de la persona directamente afectada.

1. Hacer uso de las herramientas de comunicación, a fin de estructurar una secuencia lógica de los hechos, que favorezca el diálogo en la reunión conjunta.
2. Validar las emociones y acompañar la historia que narre la persona interviniente.
3. Se podrán celebrar las reuniones previas que el facilitador considere necesarias para que la persona afectada se sienta segura de participar en la sesión conjunta.
4. Explorar las dudas o preguntas que tenga la persona respecto de los hechos y animarla a realizarlas en la reunión conjunta.
5. En el caso de que la persona que causó la afectación no haya asumido su responsabilidad completa, comentar con la persona afectada la situación y verificar la viabilidad de la reunión conjunta.

Preparación:

El facilitador deberá verificar que el afectado se sienta seguro y que tenga toda la información necesaria para participar en la reunión conjunta.

Para cumplir los objetivos de esta etapa, el facilitador seguirá los siguientes pasos:

1. Cerciorarse de que la persona afectada acepta participar en la reunión conjunta. Esta aceptación deberá ser expresa.
2. Si se niega a participar en la reunión conjunta, el facilitador explorará las causas de la negativa, por si fueran cuestiones que puedan ser resueltas. De persistir la negativa, el facilitador dejará abierta la posibilidad de retomar el procedimiento en un futuro, si fuere posible conforme a la legislación y reglamentos aplicables.
3. En caso de que la persona afectada no quiera asistir, se le ofrecerá la posibilidad de realizar el procedimiento de manera indirecta, con la comunicación llevada a través del facilitador.
4. Explicar la dinámica de la reunión conjunta y las reglas a seguir durante la misma, de preferencia, se le entregarán al interviniente por escrito.
5. Si el Centro tiene previsto que asistan observadores a la sesión y la persona que causó la ofensa aceptó su presencia, se deberá recabar la autorización del afectado, una vez explicado de quiénes se trata y el motivo de su presencia. En caso de que no desee que los observadores estén presentes, el facilitador informará al Supervisor Técnico para que programe a los observadores para un caso diverso.
6. Dejar preguntas de reflexión acerca de cuáles son sus necesidades y cómo podría repararse el daño, para que las responda en privado y se revisen posteriormente.

c) Aspectos a considerar en las reuniones previas.

Aplicable a estas reuniones tanto con la persona afectada, el afectante:

1. Los puntos anteriormente descritos son una guía, que la persona facilitadora puede tomar como un apoyo para revisar que no se quede información sin proporcionar.

Sin embargo, la reunión puede desarrollarse en otro orden, según las necesidades de las personas.

2. Evitar utilizar con las personas expresiones como “víctima” o “agresor”. Tal como está descrito, es más recomendable hablar del hecho, no de las personas: “la persona afectada”, “la persona que causó la afectación”. Una vez personalizado, utilizar preferentemente el nombre de cada quien.
3. Si el facilitador nota en el discurso de una de las partes que presenta incongruencias o poco contacto con la realidad, alucinaciones o conductas repetitivas, el facilitador puede solicitar al Supervisor Técnico que un consultor, en caso de no contar con personal capacitado para ello dentro del Centro, le aplique un examen para ver la viabilidad de su participación en el Diálogo restaurativo. Si el consultor o especialista del Centro concluye que el participante no está en condiciones de seguir en el proceso, éste se da por concluido, se manda al área correspondiente y se informa al otro participante que no se puede continuar.
4. Si la persona facilitadora es de alguna otra carrera que no es la licenciatura en derecho y, a pesar del caso venir referido por autoridad competente tiene dudas de su viabilidad, deberá consultar al Supervisor Técnico, a fin de cerciorarse de que el caso es susceptible para un mecanismo alternativo. Si sus dudas son referidas a si el Diálogo Restaurativo es el mecanismo idóneo para esa controversia, lo consultará con el Supervisor Técnico.
5. Habrá casos cuyas características o contexto no puedan analizarse de forma simple, si esto sucede el facilitador consultará al Supervisor Técnico para que, en su caso, que se evalúe la viabilidad del caso con el apoyo de un equipo multidisciplinario.

c) Reunión conjunta.

Es una parte fundamental dentro de los Diálogos restaurativos, representa la ocasión única de encuentro entre quienes sufrieron una afectación con quienes la causaron. Es la oportunidad de hacer preguntas, conocer y profundizar en el delito para construir en conjunto las propuestas de reparación del daño.

Preparando la reunión conjunta.

Una vez concluidas las reuniones previas y ya teniendo fecha para la conjunta, el facilitador verificará lo siguiente:

1. Revisar la información obtenida en las reuniones previas y en el expediente, analizar si es suficiente o si requiere más llamadas telefónicas o alguna reunión previa adicional.
2. Revisar si conoce toda la historia y las coincidencias y diferencias entre las versiones y perspectivas de los intervinientes, para analizar los posibles conflictos que se pueden presentar.
3. Ser consciente de las emociones de los intervinientes y de cómo pueden escalar durante el proceso.
4. Hacer un análisis acerca de cómo podría desarrollarse la reunión conjunta, para prever en la medida de lo posible los emergentes que pudieran presentarse.

Reunión conjunta.

La reunión conjunta tiene dos etapas: narración de historias y construcción del acuerdo de reparación.

Narración de historias.

Cada parte cuenta su historia. Esto puede ser de manera libre o a preguntas de quien facilita. Se verbalizan los hechos, sentimientos, causas y consecuencias del hecho. Es preferible iniciar con la persona que causó la afectación, pero el facilitador valorará la situación en cada caso.

La persona que facilita va identificando las necesidades de la persona afectada y las causas del hecho.

Construcción del acuerdo de reparación.

Una vez contadas las historias, se va abordar la necesidad de la reparación necesaria por la ofensa realizada. En este caso se pregunta a la persona afectada qué necesita para sentirse reparada y, con base en su aporte, se da la palabra a quien causó la afectación. Si se quiere reparar, pero no se encuentra la fórmula adecuada, se puede generar una lluvia de ideas sobre cómo puede llevarse a cabo esta reparación de forma satisfactoria. De ser necesario, la persona facilitadora solicitará a un consultor, tal como se sigue en el procedimiento de junta restaurativa.

d) Conclusión del proceso.

El Diálogo restaurativo puede concluir por:

1. Acuerdo total o parcial.

En este caso el facilitador observará lo siguiente:

- a. Que el acuerdo especifique las circunstancias de tiempo, modo y lugar, respecto de las opciones elegidas.
- b. Que las partes comprendan el contenido y alcances del acuerdo y lo perciban como justo.
- c. Que el formato determinado para acuerdo contenga:
 - ✓ El lugar y fecha de su celebración.
 - ✓ El nombre y edad, información que se cotejará con un documento fehaciente, nacionalidad, estado civil, profesión u oficio y domicilio de cada uno de los intervinientes. En caso de representante o apoderado legal, se hará constar la documentación con la que se haya acreditado dicho carácter.
 - ✓ El número de expediente del mecanismo alternativo.
 - ✓ Descripción precisa de las obligaciones de dar, hacer o no hacer que hubieran acordado los intervinientes y, en su caso, los terceros civilmente obligados, así como la forma y tiempo en que éstas deban cumplirse el cual no podrá exceder del tiempo que la legislación y reglamentos aplicables establezcan.
 - ✓ La firma o huellas dactilares de quienes lo suscriban y, en su caso, el nombre de la persona o personas que hayan firmado a petición de una o ambas partes, cuando éstos no sepan o no puedan firmar.
 - ✓ La firma del facilitador que haya intervenido en el mecanismo alternativo y el sello de la dependencia.
 - ✓ La firma del Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento que revisó el acuerdo.
 - ✓ Los efectos del incumplimiento.
- d. Que los intervinientes tengan claras las siguientes consideraciones:
 - ✓ Que el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento revisará el acuerdo alcanzado para asegurarse de que cumple o no transgrede la normativa aplicable.
 - ✓ Que el acuerdo deberá ser aprobado por la autoridad correspondiente conforme a la legislación o reglamentos aplicables.
 - ✓ Que el acuerdo será monitoreado en su cumplimiento por el Encargado de Seguimiento y Registro, quien se estará comunicando con ellos, en caso de obligaciones de cumplimiento diferido o para monitorear los cambios que el procedimiento haya logrado en la

- relación o circunstancias de los intervinientes, en su caso.
- ✓ Que corresponderá a la autoridad correspondiente conforme a la legislación o reglamentos aplicables aprobar el *cumplimiento* del acuerdo y, en su caso, dictará las medidas correspondientes conforme a los efectos del mismo, que dependerá de la legislación o reglamentos aplicables.
 - ✓ Que el incumplimiento del acuerdo dará lugar a las consecuencias señaladas en el mismo, conforme a la legislación y reglamentos aplicables en el municipio de que se trate.
 - ✓ Que, en caso de incumplimiento parcial de contenido pecuniario, éste podrá ser tomado en cuenta para efectos de la reparación, cuando sea el caso, conforme a la legislación y reglamentos aplicables.
- e. Realizado lo anterior, recabará la firma de los intervinientes, incluyendo la del Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento una vez que éste haya revisado el acuerdo.
- f. Para cerrar la mediación el facilitador emitirá una declaración final que contendrá los siguientes puntos:
- ✓ Agradecimiento a los intervinientes por su participación, reconociéndolos y felicitándolos por su colaboración y por los acuerdos logrados.
 - ✓ Exhortación al cumplimiento de las obligaciones suscritas.
- g. Entregará los ejemplares que correspondan a cada parte e informará al Encargado de Seguimiento y Registro para la aplicación de las encuestas de salida.

2. Conclusión anticipada.

El Diálogo restaurativo puede concluirse sin arribar al acuerdo en los siguientes casos:

- a. Por decisión de alguno de los intervinientes; en cuyo caso el facilitador deberá explicar que dicha situación se pondrá en conocimiento de la autoridad que la derivó, haciendo saber a los intervinientes que pueden volver acceder al mecanismo en los casos en que esto sea procedente.
- b. Por inasistencia injustificada de alguno de los intervinientes a las sesiones por más de una ocasión.
- c. En caso de que alguno de los intervinientes incurra en un comportamiento irrespetuoso, agresivo o con intención notoriamente dilatoria del

- procedimiento respectivo.
- d. Cuando los intervinientes no alcanzaron un acuerdo durante el desarrollo de la reunión conjunta.
 - e. Por cualquier otra causa establecida en la legislación o reglamentos aplicables.

En estos supuestos el facilitador informará al Supervisor Técnico para que gestione la debida notificación a la autoridad que derivó el asunto para los efectos legales procedentes, así como al Encargado de Registro y Seguimiento para documentar la terminación del caso.

c) Guía Metodológica de Junta Restaurativa

La presente guía metodológica es una orientación para el trabajo de los facilitadores en Centros de Mediación y Justicia Restaurativa municipales, que busca adaptarse a las distintas realidades de cada municipio y ser un instrumento de apoyo en el manejo de este modelo para los casos que se les presentan.

Los mecanismos alternativos como la junta, que además son modelos de justicia restaurativa, representan una de las vías que, adecuadamente aplicadas, permiten que las personas que sufrieron alguna afectación a manos de otras puedan expresar las consecuencias de la falta en sus vidas en un entorno seguro y empático; quienes cometieron la ofensa o causaron el daño pueden dar su perspectiva de las cosas y tomar responsabilidad activa en la reparación necesaria, así como en la identificación de las causas que les llevaron a ocasionar el daño y poder tomar acciones al respecto. También se fomenta la participación de las personas de apoyo, las familias y amistades, que resultan víctimas indirectas de las faltas cometidas por o hacia uno de sus seres cercanos. Finalmente, la junta restaurativa involucra a la comunidad en el doble rol de víctima indirecta de las faltas cometidas, cuando sea el caso, así como responsable activa de la prevención de conflictos futuros.

Todo lo anterior repercute en ámbitos municipales como vías de prevención del delito (primaria y secundaria), evitando no solamente que muchos de esos casos lleguen a sistemas de justicia formales con costos mayores para las personas y el estado sino, además, con un aumento a la escalada del conflicto y convertidos algunos en delitos que, incluso, ya ni siquiera pueden ser susceptibles de mecanismos alternativos en el sistema de justicia penal formal.

Este instrumento busca apoyar a los facilitadores municipales de procesos de junta restaurativa, pero no puede verse como una herramienta aislada. Para mejores resultados, opera dentro de un sistema que implica no solo un modelo de gestión operativa en materia de mecanismos alternativos, sino involucrar a más de una institución en la implementación, operación y monitoreo, mismo que jamás termina.

Esta guía metodológica es, pues, parte de un conjunto de instrumentos relacionados entre sí para brindar una sugerencia general a los municipios que apuesten por los mecanismos alternativos como una de las vías para la prevención primaria y secundaria del delito.

Al igual que el modelo de gestión operativa y el modelo de monitoreo, análisis y evaluación completos, de los cuales esta guía forma parte, constituyen un sistema de herramientas dinámico que debe estar en constante cambio, conforme a las realidades de cada municipio y a los cambios que vayan dándose en la práctica cotidiana.

Objetivo

Establecer esquemas de actuación para facilitadores que integren los Centros de Mediación y Justicia Restaurativa municipales, con la finalidad de homologar criterios metodológicos, técnicos y procedimentales. En este sentido, este documento se concibe como un instrumento de trabajo de los facilitadores que tienen el deber de asistir a quienes intervienen en los procesos de junta restaurativa, propiciando que puedan cubrirse sus necesidades sin tener que iniciar o recurrir procedimientos legales ni permitir que la escalada del conflicto aumente.

En las juntas restaurativas la participación de la comunidad afectada es fundamental, para poder encontrar soluciones integrales y abonar a la restauración del tejido social. En el ámbito comunitario en que operan los Centros, esto cobra mayor importancia como un apoyo de mayor magnitud y participación que permita fortalecer las estrategias de prevención primaria y secundaria del delito, así como la construcción de una cultura de paz.

Proceso de Junta Restaurativa.

1. Referencias iniciales.

Personas que intervienen en el proceso.

En el proceso de junta restaurativa pueden participar diversas personas, tales como: solicitante, requerido, comunidades de apoyo (familia y amigos), representantes de la comunidad indirectamente afectada, facilitadores, consultores y, en su caso, abogados, quienes no tienen una intervención directa en el procedimiento.

Actividades de valoración.

Una vez derivado el caso, el Centro debe realizar una valoración respecto de la viabilidad de la aplicación del mecanismo alternativo que se haya determinado en la apertura del expediente.

Esto implica una doble valoración: a) confirmar que es un caso susceptible legalmente de ser resuelto por el Centro y, b) verificar que la junta restaurativa sea el mecanismo aplicable al caso, esta primera verificación se confirma al desarrollar las sesiones preliminares, conforme a los criterios que se detallan en dicho punto.

Casos legalmente susceptibles de ser resueltos por el Centro.

Esto dependerá de la legislación estatal y reglamentos, pero en general se consideran:

Procedencia	Improcedencia
Conflictos vecinales.	Delitos que se persiguen de oficio conforme al Código Penal de la entidad federativa que corresponda.
Delitos que se persiguen por querrela y la persona que puede presentarla no desea hacerlo.	Asuntos que sean competencia exclusiva de otra institución de resolución de conflictos conforme a la legislación estatal o reglamentos municipales.
Faltas al bando de policía y buen gobierno.	Casos no susceptibles de mecanismos alternativos conforme a las leyes locales.
Casos susceptibles de aplicación de mecanismos alternativos conforme a la legislación estatal o reglamento municipal aplicable.	

Si se determina que es procedente la participación del Centro para facilitar el mecanismo alternativo.

- a. Se realiza la sesión preliminar con el solicitante, la cual se describe más adelante.
- b. Se realizará la invitación al requerido, por cualquier medio idóneo que asegure la transmisión de la información.

Si se determina que no es procedente la participación del Centro para facilitar el mecanismo alternativo.

- a. Se devuelve el asunto a la autoridad que lo derivó.
- b. Se canaliza el caso a la institución que pueda prestar el servicio necesario al usuario para la solución de su conflicto.

2. Inicio del proceso.

a) Recepción del asunto por el Facilitador designado.

Cuando se deriva el asunto, éste es turnado al facilitador que corresponde, el cual deberá realizar las siguientes actividades:

1. Realizará la sesión preliminar con el solicitante.
2. Efectuará la invitación al requerido, por cualquier medio idóneo que asegure la transmisión de la información sobre los mecanismos alternativos. El facilitador programa la sesión preliminar con el requerido y con base en ella, considera la viabilidad de la programación de las reuniones previas.
3. En caso de comparecer las dos partes de manera conjunta en condición de solicitantes, realizará las entrevistas preliminares por separado en ese acto.
4. Una vez que determina que la junta restaurativa es el mecanismo idóneo para el caso, programa las reuniones previas e invita a las partes, por separado, para iniciarlas.
5. Se asegurará de contar con la aceptación del servicio por parte de los intervinientes, lo que comprende: acuerdos de confidencialidad, reglas del proceso y aviso de privacidad de datos.
6. Verificará que la sala esté disponible con el mobiliario y equipo necesario para llevar a cabo las reuniones previas.
7. Llevará a cabo las reuniones previas con las partes, las personas de apoyo y representantes de la comunidad, en su caso.
8. De requerir el apoyo de consultores, discutirá esta intervención con el Supervisor Técnico para que éste provea la presencia del consultor con el perfil necesario para el caso.
9. Realizará la reunión conjunta con todas las partes involucradas.

10. Concluirá el procedimiento.

Si durante el desarrollo de las reuniones previas se determina que no es procedente o adecuado llevar una reunión conjunta:¹⁵

1. Se realiza el cambio de mecanismo alternativo, en su caso.
2. Se devuelve el asunto a la autoridad que lo derivó.
3. Cuando el caso lo amerite, se canaliza a las personas a una institución que pueda prestarles un servicio que les sea necesario para abonar a la solución.
4. En caso de ser aplicable una reunión conjunta sin víctima presente, realizará el procedimiento previsto para tal efecto.

b) Sesión preliminar.

Esta etapa permite tener el primer encuentro por separado con los intervinientes, para que el facilitador conozca en síntesis el conflicto e informe debidamente sobre el proceso, llevando a cabo los siguientes pasos:

1. Presentarse y generar un ambiente de confianza.
2. Dar una explicación general de la naturaleza, principios, fines y alcances de los mecanismos alternativos de solución de controversias.
3. Mencionar la fuente de envío de caso, dejando claro a los participantes cómo es que su asunto llegó al Centro.
4. Obtener del solicitante o requerido, según sea el caso, una síntesis del conflicto a fin de tener una referencia acerca del mismo, escuchando activamente a las personas con las que se van a llevar a cabo las sesiones.
5. Valorar si el conflicto será apto para este mecanismo, considerando que para la junta restaurativa se requiere que se actualicen los siguientes supuestos y la interrelación entre éstos:
 - a. Cuando está claramente determinado que una persona causó la afectación a otra, sin responsabilidad o afectaciones previas por parte de ésta. En caso de haber co-construcción del conflicto, revisar que el daño causado sea desproporcionado entre una y otra parte.

¹⁵ Esta parte se desarrolla en el inciso e) punto 2, sobre conclusión anticipada del proceso.

- b. Que exista o no relación previa entre las partes no es un factor a tomar en cuenta.
 - c. Que el nivel emocional sea alto.
 - d. Que haya una afectación a la comunidad a la que una o ambas partes pertenecen.
6. Si del análisis realizado se desprende que la junta restaurativa no es el mecanismo idóneo para resolver la controversia, el caso se atenderá mediante el mecanismo correspondiente o, en su caso, se remitirá a la autoridad que derivó o se canalizará a la instancia conducente.
7. De ser procedente la junta, se iniciarán las reuniones previas.

c) Reuniones previas.

Objetivos de las reuniones previas.

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

Las reuniones previas deberán celebrarse con todas las personas que vayan a participar en la reunión conjunta, iniciando siempre con quien causó la afectación, independientemente si en el expediente tiene el carácter de solicitante o requerido.

Estas reuniones se dividen en tres etapas: introducción, narración y preparación.

d) Reunión previa con la persona que causó la afectación.

Esta reunión permitirá conocer la historia completa de los hechos desde la perspectiva de quien causó la afectación y explorar la responsabilidad que asume sobre los mismos.

Introducción:

Se recibe en el Centro a quien causó la afectación y, opcionalmente, al grupo de apoyo que la persona ha decidido llevar. El facilitador debe generar un ambiente de confianza y seguridad que permita al usuario hablar ampliamente sobre lo ocurrido, sin emitir juicios sobre lo narrado.

Para cumplir los objetivos de esta etapa, el facilitador seguirá los siguientes pasos:

1. Presentarse con su nombre y cargo, y pedir a los intervinientes que se presenten; el facilitador o facilitadora debe omitir decir su reseña curricular y centrarse en la parte humana.
2. Explicar el programa de forma clara y sencilla, señalar a qué institución pertenece, cómo funciona y que el servicio es gratuito.
3. Explicar brevemente qué es justicia restaurativa, de forma clara y sencilla, así como los beneficios que se obtienen al asistir a dichos procesos.
4. Explicar a grandes rasgos el proceso de junta restaurativa.
5. Hablar sobre la confidencialidad de la información que se genere en el proceso de junta restaurativa, lo que incluye a las reuniones previas.
6. Explicar que el procedimiento es voluntario.
7. Mencionar los posibles efectos legales en caso de llegar a un acuerdo.
8. Explicar los efectos legales en caso de no aceptar continuar el proceso o no llegar a un acuerdo.
9. Responder cualquier duda que tengan los intervinientes.

Narración:

En esta etapa, se busca explorar los sucesos, pensamientos, emociones y necesidades antes, durante y después de la ofensa, desde las perspectivas de quien la realizó y, en su caso, su grupo de apoyo.

Para la exploración se pueden utilizar las preguntas del guion de reuniones conjuntas, como: ¿Qué fue lo que pasó? ¿Qué pensabas en ese momento? ¿Qué sentías en ese momento? ¿Qué has pensado desde entonces? ¿Qué has sentido desde entonces? ¿Qué ha sido lo más difícil para ti?¹⁶ ¿Quién o quiénes crees que han sido afectados?

Además de utilizar alguna o todas las preguntas mencionadas, el facilitador debe tomar en cuenta lo siguiente:

1. Hacer uso de las herramientas de comunicación a fin de estructurar una secuencia lógica de los hechos, que favorezca el diálogo en la reunión conjunta.

¹⁶Esta pregunta no se formula a quien causó la afectación, solo a sus acompañantes.

2. Validar las emociones y acompañar empáticamente la historia que narren los intervinientes.
3. Auxiliar a que la persona que causó la afectación, durante su relato, identifique los puntos de aceptación de su responsabilidad.
4. Apoyar a quien realizó la ofensa para que describa los hechos con las palabras exactas, sin restarles importancia o evadir su responsabilidad.
5. Facilitar el desarrollo de la empatía de quien causó la afectación hacia quien la recibió, independientemente de si se conocían o no, así como a otras personas afectadas, para que su lenguaje no represente un peligro de re-victimización en la reunión conjunta. Dejar la narración de las personas de apoyo para el final, una vez terminada la historia de quien realizó la ofensa.
6. Tomar en cuenta que, si las personas de apoyo están monopolizando la sesión u obstaculizan su adecuado desarrollo, lo recomendable es preparar a solas a quien causó la afectación y por separado a las personas de apoyo.
7. Se podrán celebrar las reuniones previas que el facilitador considere necesarias para que las personas se sientan seguras de participar en la reunión conjunta.

Preparación:

El facilitador deberá verificar que el causante de la afectación y sus personas de apoyo se sientan seguros y tengan toda la información necesaria para participar en la reunión conjunta.

Para cumplir los objetivos de esta etapa, el facilitador seguirá los siguientes pasos:

1. Cerciorarse de que quien causó la afectación y su grupo de apoyo aceptan participar en la reunión conjunta. Esta aceptación deberá ser expresa.
2. Si quien realizó la ofensa o su grupo de apoyo se niegan a participar en la reunión conjunta, el facilitador explorará las causas de la negativa, por si fueran cuestiones que pudiesen ser resueltas. De persistir la negativa, el facilitador dejará abierta la posibilidad de retomar el procedimiento en un futuro, si las leyes o reglamentos aplicables lo permiten. En caso de que la negativa provenga del grupo de apoyo, se buscarán otras personas que puedan acompañar al usuario.
3. En el supuesto de que la reunión previa haya sido solo con quien causó la afectación, preguntarle quién le gustaría que le acompañara como persona de

apoyo en la reunión conjunta, para invitarle a celebrar la reunión previa correspondiente.

4. Recordar a quien causó la ofensa que la reunión previa es confidencialidad y preguntarle si hay algo que quiera que se le diga a la persona afectada durante la reunión previa que se tendrá con ella. En caso afirmativo, hacer un resumen, parafrasear y tomar nota de la información.
5. Explicar la reunión conjunta paso a paso, mencionando las preguntas que se formularán y el orden de participación. También se explican las reglas a seguir durante la misma, de preferencia, entregándosele por escrito.
6. Dialogar sobre los posibles escenarios que se pudieran presentar en la reunión conjunta (emociones altas por parte de la persona afectada y/o su grupo de apoyo, la no aceptación de las disculpas si es que el usuario habló de ofrecerlas, etc.)
7. Mencionar que se le informará la hora y fecha de la reunión conjunta.
8. Explicar que, si la persona afectada no acepta participar en la reunión conjunta en forma directa, es decir, presencial; dicha sesión podrá llevarse a cabo en forma indirecta a través de videograbación, videoconferencia, cartas, representantes o cualquier otro medio que garantice la expresión de las necesidades y propuestas de su parte.
9. Explicar que, si el afectado no acepta participar en la reunión conjunta, ni aún a través de participación indirecta, se concluirá el mecanismo y se devolverá a quien lo derivó o se canalizará a la instancia competente para el procedimiento aplicable al caso.
10. Verificar si el Centro tiene previsto que asistan observadores a la reunión conjunta, en cuyo caso deberá recabar la autorización del causante de la afectación y su grupo de apoyo, una vez explicado de quiénes se trata y el motivo de su presencia.
11. Dejar preguntas de reflexión acerca de cómo reparar el daño, para que las respondan en privado y se revisen posteriormente por teléfono o en una segunda reunión previa, si se considera necesario celebrar otra.

Posterior a estos pasos, el facilitador agradecerá a los asistentes su participación y verificará que los datos de contacto con que cuenta están completos y correctos.

e) Reunión previa con la persona afectada.

Esta sesión permitirá conocer la historia completa de los hechos desde la perspectiva de la persona que sufrió la afectación y explorar sus necesidades.

Introducción:

Se recibe en el Centro a la persona que sufrió la afectación, lo cual previamente se confirmó en las sesiones preliminares. Opcionalmente, se recibe al grupo de apoyo que haya decidido llevar. El facilitador debe generar un ambiente de confianza y seguridad que les permita sentirse cómodos y legitimados.

Para cumplir los objetivos de esta etapa, el facilitador seguirá los siguientes pasos:

- 1.** Presentarse con su nombre y cargo, y pedir a los intervinientes que se presenten; el facilitador o facilitadora debe evitar decir su reseña curricular y centrarse en la parte humana.
- 2.** Explicar el programa de forma clara y sencilla, señalar a qué institución pertenece, cómo funciona y que el servicio es gratuito.
- 3.** Explicar brevemente qué es justicia restaurativa, de forma clara y sencilla, así como los beneficios que se obtienen al asistir a dichos procesos.
- 4.** Explicar a grandes rasgos el proceso de junta restaurativa.
- 5.** Hablar sobre la confidencialidad de la información que se genere en el proceso de junta restaurativa, que incluya la presente reunión previa.
- 6.** Explicar que el procedimiento es voluntario.
- 7.** Mencionar los posibles efectos legales en caso de llegar a un acuerdo.
- 8.** Explicar los efectos legales en caso de no aceptar continuar el proceso o no llegar a un acuerdo.
- 9.** Responder cualquier duda que tengan los intervinientes.
- 10.** Si se considera que es el momento oportuno, proporcionar a la persona afectada la información que quien causó la ofensa consintió compartirle, si fuere el caso.

Narración:

En esta etapa, se busca explorar los sucesos, pensamientos, emociones y necesidades antes, durante y después de la ofensa, desde las perspectivas de la persona directamente afectada y su grupo de apoyo.

Para la exploración se pueden utilizar las preguntas del guion de reunión conjunta, como: ¿Qué fue lo que pasó? ¿Qué pensabas en ese momento? ¿Qué sentías en ese momento? ¿Qué has pensado desde entonces? ¿Qué has sentido desde entonces? ¿Qué ha sido lo más difícil para ti? ¿Quién o quiénes crees que han sido afectados?

Además de utilizar alguna o todas las preguntas mencionadas, el facilitador debe tomar en cuenta lo siguiente:

1. Hacer uso de las herramientas de comunicación, a fin de estructurar una secuencia lógica de los hechos, que favorezca el diálogo en la reunión conjunta.
2. Validar las emociones y acompañar la historia que narren los intervinientes.
3. Tomar en cuenta que, si las personas de apoyo están monopolizando la sesión u obstaculizan su adecuado desarrollo, lo recomendable es preparar a solas al afectado y por separado a las personas de apoyo.
4. Se podrán celebrar las reuniones previas que el facilitador considere necesarias para que las personas se sientan seguras de participar en la sesión conjunta.

Preparación:

El facilitador deberá verificar que el afectado y sus personas de apoyo se sientan seguros y que tengan toda la información necesaria para participar en la reunión conjunta.

Para cumplir los objetivos de esta etapa, el facilitador seguirá los siguientes pasos:

1. Cerciorarse de que la persona afectada y su grupo de apoyo aceptan participar en la reunión conjunta. Esta aceptación deberá ser expresa.
2. Si se niegan a participar en la reunión conjunta, el facilitador explorará las causas de la negativa, por si fueran cuestiones que puedan ser resueltas. De persistir la negativa del afectado, el facilitador dejará abierta la posibilidad de retomar el procedimiento en un futuro, si fuere posible conforme a la legislación y reglamentos aplicables. En caso de que la negativa provenga del grupo de apoyo, se buscarán otras personas que puedan acompañar al usuario.

3. En caso de que la persona afectada no quiera asistir, se le ofrecerá la posibilidad de una participación indirecta a través de videograbación, videoconferencia, cartas, representantes o cualquier otro medio que garantice la expresión de sus necesidades y propuestas.
4. En el supuesto de que la reunión previa haya sido solo con el afectado, preguntarle quién le gustaría que lo acompañara como persona de apoyo en la reunión conjunta, para invitarle a la reunión previa correspondiente.
5. Explicar la reunión conjunta paso a paso, mencionando las preguntas que se formularán y el orden de participación. También se explican las reglas a seguir durante la misma, de preferencia, se les dejan por escrito.
6. Dialogar sobre los posibles escenarios que se pudieran presentar en la reunión conjunta (manifestaciones de vergüenza por parte de quien causó la afectación, lágrimas o expresión de emociones por parte de grupos de apoyo, etc.)
7. Preguntarle la hora y fecha en la que prefiere se celebre la reunión conjunta.
8. Si el Centro tiene previsto que asistan observadores a la sesión y la persona que causó la ofensa y su grupo de apoyo aceptaron su presencia, se deberá recabar la autorización del afectado y su grupo de apoyo, una vez explicado de quiénes se trata y el motivo de su presencia. En caso de que no deseen que los observadores estén presentes, el facilitador informará al Supervisor Técnico para que programe a los observadores para un caso diverso.
9. Dejar preguntas de reflexión acerca de cuáles son sus necesidades y cómo podría repararse el daño, para que las respondan en privado y se revisen posteriormente.

f) Aspectos a considerar en las reuniones previas.

Aplicable a estas reuniones tanto con la persona afectada, el afectante, así como para familiares, amigos y representantes de la comunidad, debe tomarse en cuenta lo siguiente:

1. Los puntos anteriormente descritos son una guía, que la persona facilitadora puede tomar como un apoyo para revisar que no se quede información sin proporcionar. Sin embargo, la reunión puede desarrollarse en otro orden, según las necesidades de las personas. Al contrario de la reunión conjunta, esto no es un “guion” que debe seguirse al pie de la letra, sino solo un apoyo de memoria que siempre es bueno llevar consigo y que puede o no desarrollarse tal cual se encuentra mencionado.

2. Evitar utilizar con las personas expresiones como “víctima” o “agresor”. Tal como está descrito, es más recomendable hablar del hecho, no de las personas: “la persona afectada”, “la persona que causó la afectación”.
3. Si el facilitador nota en el discurso de una de las partes que presenta incongruencias o poco contacto con la realidad, alucinaciones o conductas repetitivas, el facilitador puede solicitar al Supervisor Técnico que un consultor, en caso de no contar con personal capacitado para ello dentro del Centro, le aplique un examen para ver la viabilidad de su participación en la junta restaurativa. Si el consultor o especialista del Centro concluye que el participante no está en condiciones de seguir en el proceso, éste se da por concluido, se manda al área correspondiente y se informa al otro participante que no se puede continuar.
4. Si la persona facilitadora es de alguna otra carrera que no es la licenciatura en derecho y, a pesar del caso venir referido por autoridad competente tiene dudas de su viabilidad, deberá consultar al Supervisor Técnico, a fin de cerciorarse de que el caso es susceptible para un mecanismo alternativo. Si sus dudas son referidas a si la junta restaurativa es el mecanismo idóneo para esa controversia, lo consultará con el Supervisor Técnico.
5. Habrá casos cuyas características o contexto no puedan analizarse de forma simple, si esto sucede el facilitador consultará al Supervisor Técnico para que, en su caso, que se evalúe la viabilidad del caso con el apoyo de un equipo multidisciplinario.

d) Reunión conjunta.

Es una parte fundamental dentro de las juntas restaurativas, representa la ocasión única de encuentro entre quienes sufrieron una afectación con quienes la causaron, con el acompañamiento de sus respectivos grupos de apoyo. Es la oportunidad de hacer preguntas, conocer y profundizar en el delito, falta, infracción u ofensa para construir en conjunto las propuestas de reparación del daño.

Preparando la reunión conjunta.

Una vez concluidas las reuniones previas y ya teniendo fecha para la conjunta, el facilitador verificará lo siguiente:

1. Revisar la información obtenida en las reuniones previas y en el expediente, analizar si es suficiente o si requiere más llamadas telefónicas o alguna reunión previa adicional.

2. Revisar si conoce toda la historia y las coincidencias y diferencias entre las versiones y perspectivas de los participantes, para analizar los posibles conflictos que se pueden presentar.
3. Ser consciente de las emociones de los participantes y de cómo pueden escalar durante el proceso.
4. Revisar la lista de participantes y verificar que se conoce más o menos lo que cada uno va a comentar, así como reevaluar si necesita participar alguien más.
5. Hacer un análisis acerca de cómo podría desarrollarse la reunión conjunta, para prever en la medida de lo posible los emergentes que pudieran presentarse.
6. En caso de que la participación de la persona afectada sea indirecta, revisar que se cuenta con la videgrabación, los preparativos para la videoconferencia, cartas, representantes o cualquier otro medio que garantice la expresión de las necesidades y propuestas del afectado.

Antes de iniciar la reunión conjunta.

1. Verificar los nombres de las partes y la relación entre las mismas.
2. Asegurarse de que haya suficientes sillas para el número de participantes que se esperan y que todas sean iguales.
3. Revisar el lugar donde se sentará cada uno de los participantes, cabe recordar que los lugares más seguros son los que están junto al facilitador; se sugiere que el acomodo sea circular y se siente quien causó el daño junto a sus personas de apoyo, quedando entre éstos y el facilitador. En dado caso de ser más de dos personas quienes cometieron la ofensa, se sentarán una de ellas, luego su grupo de apoyo, después la segunda persona responsable y su grupo de apoyo; de la misma forma, el afectado y sus personas de apoyo (el primero al otro lado del facilitador o los co-facilitadores). Si están presentes representantes de la comunidad, se deben sentar dividiendo a los grupos en el círculo, frente al facilitador. En caso de participar consultores, se sugiere sentarles al lado de quienes representen a la comunidad.
4. Decidir qué grupo estará en cada espacio, si es que se cuenta con dos lugares para que los dos grupos esperen por separado antes de la reunión conjunta. En caso contrario, se pregunta al afectado si prefiere que su grupo llegue pase antes que el otro a la sala donde se realizará la reunión conjunta, así el facilitador podrá tomar

la decisión de a quién citar primero para pasarlos a la sala y quiénes pueden llegar un poco más tarde y entrar después.

5. Verificar que la sala asignada es suficientemente grande, ventilada e iluminada para el tamaño del grupo que recibirá.
6. Estar preparado por si llega alguien no contemplado en las reuniones previas. Si esto sucede, debe entablar una conversación breve con los intervinientes para revisar la importancia de que esa persona participe en la reunión conjunta. De ser relevante o conveniente dicha participación y si están de acuerdo los intervinientes, debe tener una reunión previa con la persona que no está contemplada para que comprenda la dinámica y el facilitador verifique que la participación de esta persona es adecuada para alcanzar un acuerdo restaurativo.
7. Recordar a los intervinientes las reglas que se mencionaron en las reuniones previas, mismas que se les entregaron por escrito.
8. Preguntar cómo se sienten al estar por entrar a la reunión conjunta.

Reunión conjunta: el guion.

Se divide en: introducción, etapa negativa, transición, etapa positiva, etapa positiva adicional (en su caso) y cierre.

Para llevarla a cabo, en este modelo se utilizan como base las preguntas que componen el llamado “Guion de Wagga Wagga” (O’Connell; Wachtel; Wachtel, 1999)¹⁷, que se especifican a continuación.

Introducción.

La introducción permite dar la bienvenida y crear un clima de seguridad y confianza para los intervinientes.

Se prepara la información de antemano para integrarla al texto del guion.

“Bienvenidos, les recuerdo mi nombre, soy _____.”

“Antes de iniciar esta sesión, me gustaría presentar a cada uno con el nombre con que han pedido ser llamados y explicar la razón por la que están aquí.”

¹⁷La guía fue elaborada por Terry O’Connell e implementada por primera vez en la ciudad de Wagga Wagga, Nueva Gales del Sur, Australia en 1991.

Como anteriormente se dijo, hay que evitar mencionar las palabras “víctima” u “ofensor”. Como ejemplo, se presenta de la siguiente manera: “Se encuentra presente _____ (nombre), que fue la persona que vivió el hecho _____”. Hablar de lo sucedido, no de las personas, usando un lenguaje sencillo, sin tecnicismos.

“En esta etapa me gustaría agradecer a todos ustedes su esfuerzo por estar aquí. Sé que es difícil para todos. Su presencia nos ayudará a tratar este asunto que nos ha reunido.”

“Esta sesión se enfocará en _____ (mencionar la ofensa o delito perseguible por querrela, en su caso) que sucedió _____ (fecha, lugar y breve descripción del hecho).”

El facilitador evita mencionar toda la historia y detalles, pues eso corresponde a cada persona, solo hace una breve descripción y aclara lo relativo a la reparación del daño. Ejemplo: “Esta reunión se enfocará en las amenazas que (nombre del afectado) sufrió el día ____ en ____ (lugar).”

“Les recuerdo, como les comenté en las reuniones previas que tuve con ustedes, que este procedimiento es confidencial. Lo que se hable aquí no puede ser utilizado para beneficiar ni perjudicar a nadie y ninguno de los presentes podemos revelar lo que escuchemos durante esta sesión. Quiero confirmar que seguimos de acuerdo en eso.”

El facilitador puede preguntar a cada persona para confirmar este punto.

“_____ (nombre de quien cometió la ofensa) ha admitido su participación en el _____ (mencionar el hecho). Es importante entender que nos enfocaremos en lo que hizo y la forma en que su comportamiento ha afectado a terceros.”

“No estamos aquí para decidir si es una persona buena o mala. Queremos explorar la forma en que se ha afectado a las personas para reparar el daño resultante.”

“Todos ustedes están aquí porque así lo han elegido. Esta es una oportunidad para que todos los aquí presentes participen en la reparación del daño que se ha causado.”

Etapas Negativas.

Los intervinientes hablan de lo sucedido, así como sus pensamientos, emociones y afectaciones respecto al hecho.

Inicia el ciclo de preguntas con la persona que causó la ofensa:

“¿Qué paso?”

“¿Qué pensabas en ese momento?”

“¿Qué sentiste en ese momento?”

“¿Qué has pensado desde entonces?”

“¿Qué has sentido desde entonces?”

“¿Quién crees que ha sido afectado por tus acciones?”

El facilitador no resume ni parafrasea durante esta etapa, con ninguna persona. Se limita a escuchar y a utilizar la herramienta del silencio en los casos necesarios. Es recomendable utilizar preguntas complementarias cuando las personas no dan mucha información. Ejemplo:

-“¿Qué pasó?”

-“Iba manejando borracho/a”

-“¿Puedes contarnos con más detalle cómo fue que sucedió eso?”

Utilizar el silencio, mientras se mantiene contacto visual con la persona, ayuda a que ésta proporcione más información sin tener que hacer muchas preguntas.

Una vez terminadas las preguntas y el relato con quien causó la afectación, se continúa con quien sufrió el daño, mediante las siguientes preguntas:

“¿Qué pasó?”

“¿Qué pensabas en ese momento?”

“¿Que sentiste en ese momento?”

“¿Qué has pensado desde entonces?”

“¿Qué has sentido desde entonces?”

“¿Qué ha sido lo más difícil para ti?”

“¿Quién más ha sido afectado por lo sucedido?”

Es recomendable que, en vez de formular las preguntas de forma literal, se dirijan a momentos específicos del relato de la persona que esté respondiendo, eso transmite la escucha activa y empatía del facilitador y permite ayudar a las personas a dar información

más específica que pueda ayudar al proceso. Ejemplo: *“¿Qué sentiste en el momento en que te diste cuenta de que la otra persona estaba conduciendo en zigzag y que no sabías cómo mantenerte a salvo?”*. Lo anterior sin añadir información adicional o de las sesiones preparatorias, solo se hace con base en el relato de la persona en el momento de su participación en la reunión conjunta.

En caso de que la participación del afectado sea indirecta, en ese momento se reproduce la videograbación, se da la participación de la persona vía videoconferencia, se lee la carta o; se da la oportunidad a su representante de hablen su nombre, es importante que el facilitador se cerciore que toda la información ha sido escuchada y entendida.

Se continúa el proceso con las personas de apoyo del afectado, uno por uno, en caso de que sean varias personas:

“¿Qué pasó?”

“¿Qué pensabas en ese momento?”

“¿Qué sentiste en ese momento?”

“¿Qué has pensado desde entonces?”

“¿Qué has sentido desde entonces?”

“¿Qué ha sido lo más difícil para ti?”

“¿Quién ha sido afectado?”

Con todos los intervinientes, se debe verificar que hayan podido contar su historia completa y hablar de sus pensamientos y emociones.

Se continúa el proceso con los apoyos de la persona que cometió la ofensa:

“¿Qué pasó?”

“¿Qué pensabas en ese momento?”

“¿Qué sentiste en ese momento?”

“¿Qué has pensado desde entonces?”

“¿Qué has sentido desde entonces?”

“¿Qué ha sido lo más difícil para ti?”

“¿Quién ha sido afectado?”

Se continúa con los representantes de la comunidad, con las mismas preguntas:

“¿Qué pasó?”

“¿Qué pensabas en ese momento?”

“¿Qué sentiste en ese momento?”

“¿Qué has pensado desde entonces?”

“¿Qué has sentido desde entonces?”

“¿Qué ha sido lo más difícil para ti?”

“¿Quiénes creen que han resultado afectados?”

Recordar que es fundamental que todas las personas participen y respondan las preguntas. Habrá alguna ocasión en que en una pregunta se respondan otras posteriores, en este caso, puede obviarse alguna, siempre y cuando haya sido respondida de manera completa, a modo que todos puedan escuchar el relato completo de cada persona.

No es recomendable dar la palabra al consultor en esta etapa, debido a que no presencié los hechos.

Transición.

En esta etapa, que es más bien un “puente” entre la negativa y la positiva, se brinda la oportunidad a quien causó la afectación de responder una vez escuchados todos los relatos. Se utilizan las siguientes preguntas:

“Has escuchado lo que todos han dicho, la manera en que han sido afectados por lo que hiciste y el daño causado, ¿hay algo que quieras decir?”

“¿Crees que lo que hiciste ha causado daño?”

“Si te es posible, ¿crees que deberías hacer algo para reparar ese daño?”

Todas las preguntas se hacen solo a quien causó la ofensa. En este momento, se evita pedir propuestas de reparación del daño, el objetivo de esta “etapa puente” es darle la oportunidad de expresarse sobre lo que las demás personas han dicho y dejar en claro que comprende que ha causado daño y desea repararlo.

Etapas Positiva.

Se le conoce así porque se deja de hablar del hecho (el “pasado negativo”), las emociones generalmente ya han disminuido su intensidad y ahora la sesión se centra en la construcción del acuerdo para lograr reparación del daño y atender las causas del conflicto.

Como apertura, la siguiente frase ayuda a pasar a un contexto de reparación: *“es importante que ahora consideremos lo que debería pasar para reparar el daño que se ha hecho.”*

La pregunta inicial de esta etapa es: *“¿Qué te gustaría que resulte de esta reunión?”*

Se inicia por la persona afectada, después sus apoyos, posteriormente los apoyos de quien causó la ofensa y, finalmente, la comunidad. Se toman notas de las propuestas de cada persona, haciéndoles las preguntas de aclaración y pidiéndoles especificar a propuestas de acciones concretas, de ser necesario. Ejemplo:

-“Quiero recuperar mi tranquilidad y sentirme seguro”.

-“¿Qué sería necesario para que pueda recuperar su tranquilidad y sentirse seguro?”

En esta etapa de expresión de propuestas, sí es conveniente hacer resúmenes, para clarificar lo que cada persona está sugiriendo.

Cuando la participación de la persona afectada es indirecta, se aclaran sus propuestas para la reparación del daño por la vía correspondiente: videograbación, videoconferencia, cartas, representantes, o cualquier medio utilizado.

Una vez que todos han propuesto, se le pregunta a quien causó el daño: *“¿Qué es lo correcto y justo hacer?”*.

A continuación, se siguen los siguientes pasos para construcción del posible acuerdo:

1. Se discuten entre todos los participantes las diferentes opciones de solución, se aclaran y se concretan. Si es necesario, se siguen haciendo preguntas para concretar el acuerdo.
2. El facilitador se asegura de que todos participen en la discusión y de que la persona que causó la afectación vaya asumiendo compromisos para la reparación, por sí mismo y no a través de sus personas de apoyo, conforme a lo que el grupo vaya discutiendo y acordando.
3. Se debe recordar que el facilitador no puede hacer propuestas de solución, solo ayudar a los intervinientes a que ellos mismos las construyan.

4. En este momento, se pide al consultor, si lo hubiere, que proporcione la información necesaria para alcanzar un acuerdo que pueda cubrir de mejor manera las necesidades de reparación y de atención a las causas de la afectación. Ejemplo: en qué consisten las adicciones, qué es el ciclo de violencia y sus etapas, cuáles son los apoyos técnicos necesarios y/o las vías a través de las cuales otras personas han podido resolver situaciones similares, etc.
5. Una vez que se han discutido las sugerencias de todos y concretado las obligaciones contraídas especificando modo, tiempo y lugar, se pasa a la siguiente etapa.
6. Cuando no se concreta acuerdo de reparación, se agradece la participación y esfuerzo de las personas, dejando abierta la posibilidad de que regresen si reconsideran llegar a un acuerdo y si esto fuere posible, dependiendo de la legislación y reglamentos aplicables. Posteriormente, se retorna el caso a la autoridad que derivó, informando al Supervisor Técnico de tal situación y al Encargado de Seguimiento y Registro para que ingrese tal información a la base de datos.

Etapas Positiva Adicional.

Una vez concretados los detalles, puede pasarse a esta etapa, la cual es opcional. Se utiliza para ayudar a que si la persona que causó la afectación todavía muestra señales de vergüenza, alcance un estado mental más positivo y se sienta reintegrado y mayormente motivado para cumplir el acuerdo.

Esta etapa se compone de cuatro preguntas, que se formulan solamente a quien cometió la ofensa:

1. *“Cuando ocurrieron los hechos tomaste ciertas decisiones. ¿Crees que tomaste las decisiones correctas en aquel momento?”*
2. *“Has decidido venir aquí hoy, decir lo que has dicho y concretar un acuerdo para reparar el daño que en su momento causaste. ¿Crees que hoy tomaste las decisiones correctas?”*
3. *“¿Crees que las decisiones que has tomado hoy han causado una diferencia para los demás?”*
4. *“¿Cómo piensas que tu madre/padre/los demás se sentirán una vez que cumplas este acuerdo al que has llegado?”*

Cierre.

Se pregunta a todos los presentes, iniciando con quien sufrió la afectación y terminando con quien la causó: “¿Cómo se sienten todos con respecto a lo que han dicho?”

Finalmente y, dando la palabra en el mismo orden anterior, se pregunta: “¿Hay algo más que alguien quiera decir?”

Las palabras que el guion sugiere para cerrar la reunión son:

“Ha sido importante haber hablado de lo que pasó y esperamos que esta reunión los haya ayudado a todos a llegar a algo positivo. Gracias por mostrar la fortaleza de asistir y su compromiso participación y contribución.”

(Opcional, dependiendo del tipo de ofensa). *“Esperamos que esta reunión les haya ayudado a recuperar parcial o totalmente su tranquilidad y, sobre todo, a ver las cosas de manera diferente.”*

“Ahora vamos a redactar el acuerdo para su revisión y firma. Antes, les invitamos a tomar café y/o agua y a comer galletas/aperitivos.”

Esta invitación a tomar un refrigerio es más que una mera formalidad o atención. Este espacio de convivencia le permite al facilitador ver el acercamiento o intercambio entre las personas posterior a la reunión y darse una idea más cercana del efecto que tuvo la misma en los intervinientes.

e) Conclusión del proceso.

La junta restaurativa puede concluir por:

1. Acuerdo total o parcial.

En este caso el facilitador observará lo siguiente:

- a. Que el acuerdo especifique las circunstancias de tiempo, modo y lugar, respecto de las opciones elegidas.
- b. Que las partes comprendan el contenido y alcances del acuerdo y lo perciban como justo.
- c. Que el formato determinado para acuerdo contenga:
 - ✓ El lugar y fecha de su celebración.

- ✓ El nombre y edad, información que se cotejará con un documento fehaciente, nacionalidad, estado civil, profesión u oficio y domicilio de cada uno de los intervinientes. En caso de representante o apoderado legal, se hará constar la documentación con la que se haya acreditado dicho carácter.
 - ✓ El número de expediente del mecanismo alternativo.
 - ✓ Descripción precisa de las obligaciones de dar, hacer o no hacer que hubieran acordado los intervinientes y, en su caso, los terceros civilmente obligados, así como la forma y tiempo en que éstas deban cumplirse el cual no podrá exceder del tiempo que la legislación y reglamentos aplicables establezcan.
 - ✓ La firma o huellas dactilares de quienes lo suscriban y, en su caso, el nombre de la persona o personas que hayan firmado a petición de una o ambas partes, cuando éstos no sepan o no puedan firmar.
 - ✓ La firma del facilitador que haya intervenido en el mecanismo alternativo y el sello de la dependencia.
 - ✓ La firma del Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento que revisó el acuerdo.
 - ✓ Los efectos del incumplimiento.
- d. Que los intervinientes tengan claras las siguientes consideraciones:
- ✓ Que el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento revisará el acuerdo alcanzado para asegurarse de que cumple o no transgrede la normativa aplicable.
 - ✓ Que el acuerdo deberá ser aprobado por la autoridad correspondiente conforme a la legislación o reglamentos aplicables.
 - ✓ Que el acuerdo será monitoreado en su cumplimiento por el Encargado de Seguimiento y Registro, quien se estará comunicando con ellos, en caso de obligaciones de cumplimiento diferido o para monitorear los cambios que el procedimiento haya logrado en la relación o circunstancias de los intervinientes, en su caso.
 - ✓ Que corresponderá a la autoridad correspondiente conforme a la legislación o reglamentos aplicables aprobar el *cumplimiento* del

acuerdo y, en su caso, dictará las medidas correspondientes conforme a los efectos del mismo, que dependerá de la legislación o reglamentos aplicables.

- ✓ Que el incumplimiento del acuerdo dará lugar a las consecuencias señaladas en el mismo, conforme a la legislación y reglamentos aplicables en el municipio de que se trate.
 - ✓ Que, en caso de incumplimiento parcial de contenido pecuniario, éste podrá ser tomado en cuenta para efectos de la reparación, cuando sea el caso, conforme a la legislación y reglamentos aplicables.
- e. Realizado lo anterior, recabará la firma de los intervinientes, incluyendo la del Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento una vez que éste haya revisado el acuerdo.
- f. Para cerrar la mediación el facilitador emitirá una declaración final que contendrá los siguientes puntos:
- ✓ Agradecimiento a los intervinientes por su participación, reconociéndolos y felicitándolos por su colaboración y por los acuerdos logrados.
 - ✓ Exhortación al cumplimiento de las obligaciones suscritas.
- g. Entregará los ejemplares que correspondan a cada parte e informará al Encargado de Seguimiento y Registro para la aplicación de las encuestas de salida.

2. Conclusión anticipada.

La junta restaurativa puede concluirse sin arribar al acuerdo en los siguientes casos:

- a. Por decisión de alguno de los intervinientes; en cuyo caso el facilitador deberá explicar que dicha situación se pondrá en conocimiento de la autoridad que la derivó, haciendo saber a los intervinientes que pueden volver acceder al mecanismo en los casos en que esto sea procedente.
- b. Por inasistencia injustificada de alguno de los intervinientes a las sesiones por más de una ocasión.

- c. En caso de que alguno de los intervinientes incurra en un comportamiento irrespetuoso, agresivo o con intención notoriamente dilatoria del procedimiento respectivo.
- d. Cuando los intervinientes no alcanzaron un acuerdo durante el desarrollo de la reunión conjunta.
- e. Por cualquier otra causa establecida en la legislación o reglamentos aplicables.

En estos supuestos el facilitador informará al Supervisor Técnico para que gestione la debida notificación a la autoridad que derivó el asunto para los efectos legales procedentes, así como al Encargado de Registro y Seguimiento para documentar la terminación del caso.

d) Guía Metodológica de Círculo Restaurativo.

Los mecanismos alternativos como los Círculos, que además son modelos de justicia restaurativa, representan una de las vías que, adecuadamente aplicadas, permiten que las personas que sufrieron alguna afectación a manos de otras puedan expresar las consecuencias de la falta en sus vidas en un entorno seguro y empático; quienes cometieron la ofensa o causaron el daño pueden dar su perspectiva de las cosas y tomar responsabilidad activa en la reparación necesaria, así como en la identificación de las causas que les llevaron a ocasionar el daño y poder tomar acciones al respecto. También se fomenta la participación de las personas de apoyo, las familias y amistades, que resultan víctimas indirectas de las faltas cometidas por o hacia uno de sus seres cercanos. Finalmente, el Círculo involucra a la comunidad en el doble rol de víctima indirecta de las faltas cometidas, cuando sea el caso, así como responsable activa de la prevención de conflictos futuros. También facilita el trabajo restaurativo cuando no hay víctimas directas o determinadas, sino que la afectación es hacia la comunidad propiamente. De igual forma, facilita la posibilidad de discutir de forma empática e incluyente sobre aspectos en que sean necesarias áreas de acción para la prevención de conflictos o afectaciones a personas determinadas o comunidades.

Objetivo

En los Círculos restaurativos la participación de la comunidad afectada es fundamental, para poder encontrar soluciones integrales y abonar a la restauración del tejido social. En el ámbito comunitario en que operan los Centros, esto cobra vital importancia como un apoyo de mayor magnitud y participación que permita fortalecer las estrategias de prevención primaria y secundaria del delito, así como la construcción de una cultura de paz.

Proceso de Círculo Restaurativo

1. Referencias iniciales

Personas que intervienen en el proceso.

En el proceso de círculo restaurativo pueden participar diversas personas, tales como: solicitante, requerido, comunidades de apoyo (familia y amigos), representantes de la comunidad indirectamente afectada, facilitadores, consultores y, en su caso, abogados, quienes no tienen una intervención directa en el procedimiento.

Actividades de valoración.

Una vez derivado el caso, el Centro debe realizar una valoración respecto de la viabilidad de la aplicación del mecanismo alternativo que se haya determinado en la apertura del expediente.

Esto implica una doble valoración: a) confirmar que es un caso susceptible legalmente de ser resuelto por el Centro y, b) verificar que el círculo restaurativo sea el mecanismo aplicable al caso, esta primera verificación se confirma al desarrollar las sesiones preliminares, conforme a los criterios que se detallan en dicho punto.

Casos legalmente susceptibles de ser resueltos por el Centro.

Esto dependerá de la legislación estatal y reglamentos, pero en general se consideran:

Procedencia	Improcedencia
<ol style="list-style-type: none">1. Conflictos vecinales.2. Delitos que se persiguen por querrela y la persona que puede presentarla no desea hacerlo.3. Faltas al bando de policía y buen gobierno.	<ol style="list-style-type: none">1. Delitos que se persiguen de oficio conforme al Código Penal de la entidad federativa que corresponda.2. Asuntos que sean competencia exclusiva de otra institución de resolución de conflictos conforme a la

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Casos susceptibles de aplicación de mecanismos alternativos conforme a la legislación estatal o reglamento municipal aplicable. | 3. Casos no susceptibles de mecanismos alternativos conforme a las leyes locales. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|

Si se determina que es procedente la participación del Centro para facilitar el mecanismo alternativo.

- a. Se realiza la sesión preliminar con el solicitante, la cual se describe más adelante.
- b. Se realizará la invitación al requerido, por cualquier medio idóneo que asegure la transmisión de la información.

Si se determina que no es procedente la participación del Centro para facilitar el mecanismo alternativo.

- a. Se devuelve el asunto a la autoridad que lo derivó.
- b. Se canaliza el caso a la institución que pueda prestar el servicio necesario al usuario para la solución de su conflicto.

2. Inicio del proceso.

a) Recepción del asunto por el Facilitador designado.

Cuando se deriva el asunto, éste es turnado al facilitador que corresponde, el cual deberá realizar las siguientes actividades:

1. Realizará la sesión preliminar con el solicitante.
2. Efectuará la invitación al requerido, por cualquier medio idóneo que asegure la transmisión de la información sobre los mecanismos alternativos. El facilitador programa la sesión preliminar con el requerido y con base en ella, considera la viabilidad de la programación de las reuniones previas.
3. En caso de comparecer las dos partes de manera conjunta en condición de solicitantes, realizará las entrevistas preliminares por separado en ese acto.
4. Una vez que determina que el círculo restaurativo es el mecanismo idóneo para el caso, programa las reuniones previas e invita a las partes, por separado, para iniciarlas.
5. Se asegurará de contar con la aceptación del servicio por parte de los intervinientes, lo que comprende: acuerdos de confidencialidad, reglas del proceso y aviso de privacidad de datos.

6. Verificará que la sala esté disponible con el mobiliario y equipo necesario para llevar a cabo las reuniones previas.
7. Llevará a cabo las reuniones previas con las partes, las personas de apoyo y representantes de la comunidad, en su caso.
8. De requerir el apoyo de consultores, discutirá esta intervención con el Supervisor Técnico para que éste provea la presencia del consultor con el perfil necesario para el caso.
9. Realizará la reunión conjunta con todas las partes involucradas.
10. Concluirá el procedimiento.

Si durante el desarrollo de las reuniones previas se determina que no es procedente o adecuado llevar una reunión conjunta:¹⁸

1. Se realiza el cambio de mecanismo alternativo, en su caso.
2. Se devuelve el asunto a la autoridad que lo derivó.
3. Cuando el caso lo amerite, se canaliza a las personas a una institución que pueda prestarles un servicio que les sea necesario para abonar a la solución.
4. En caso de ser aplicable una reunión conjunta sin víctima presente, realizará el procedimiento previsto para tal efecto.

b) Sesión preliminar.

Esta etapa permite tener el primer encuentro por separado con los intervinientes, para que el facilitador conozca en síntesis el conflicto e informe debidamente sobre el proceso, llevando a cabo los siguientes pasos:

1. Presentarse y generar un ambiente de confianza.
2. Dar una explicación general de la naturaleza, principios, fines y alcances de los mecanismos alternativos de solución de controversias.
3. Mencionar la fuente de envío de caso, dejando claro a los participantes cómo es que su asunto llegó al Centro.
4. Obtener del solicitante o requerido, según sea el caso, una síntesis del conflicto a fin de tener una referencia acerca del mismo, escuchando activamente a las personas con las que se van a llevar a cabo las sesiones.
5. Valorar si el conflicto será apto para este mecanismo, considerando que para el círculo se requiere que se actualicen los siguientes supuestos y la interrelación entre éstos, valorándolos de manera sistémica:

¹⁸ Esta parte se desarrolla en el inciso e) punto 2, sobre conclusión anticipada del proceso.

- a. Cuando está claramente determinado que una persona causó la afectación a otra, sin responsabilidad o afectaciones previas por parte de ésta. En caso de haber co-construcción del conflicto, revisar que el daño causado sea desproporcionado entre una y otra parte. Puede ser que no exista bien esta determinación, o que no haya una aceptación de responsabilidad plena. En este caso, la persona facilitadora puede valorar si comentando este punto con las demás personas intervinientes, preferirían tener el encuentro, sobre el entendido de que no hay una aceptación plena.
 - b. Que exista o no relación previa entre las partes no es un factor a tomar en cuenta.
 - c. Que el nivel emocional sea alto.
 - d. Que haya una afectación a la comunidad a la que una o ambas partes pertenecen. También puede ser que no haya una persona directamente afectada y la comunidad misma, en general, sea la afectada por la falta o delito de querrela.
 - e. Cuando sea un gran número de personas a participar y quien facilita considere que la metodología de Círculo puede ser viable para resolver el asunto.
 - f. En cualquier otro caso en que la persona facilitadora considere que el círculo puede fomentar sentido de comunidad, empatía, discusiones con fines preventivos, atención a las necesidades de un grupo de participantes en particular (personas afectadas, personas que causaron la afectación, familias, comunidades, etc.)
6. Si del análisis realizado se desprende que el círculo restaurativo no es el mecanismo idóneo para resolver la controversia, el caso se atenderá mediante el mecanismo correspondiente o, en su caso, se remitirá a la autoridad que derivó o se canalizará a la instancia conducente.
 7. De ser procedente el círculo, se iniciarán las reuniones previas.

c) Reuniones previas.

Objetivos de las reuniones previas.

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

Las reuniones previas deberán celebrarse con todas las personas que vayan a participar en la reunión conjunta, iniciando con quien causó la afectación (de estar esto bien determinado o delimitado), independientemente si en el expediente tiene el carácter de solicitante o requerido.

Si no hay una o varias personas que hayan causado la afectación directamente, sino que se desconozca quien fue o se esté buscando otro objetivo (trabajo restaurativo solo con personas afectadas, quienes afectaron, etc.) pueden iniciarse las preparaciones con cualquier persona. Si hay alguna de quien vino la solicitud o el primer acercamiento, es recomendable reunirse primero para evaluar las perspectivas.

Estas reuniones se dividen en tres etapas: introducción, narración y preparación.

a. Reunión previa con la persona que causó la afectación.

Esta reunión permitirá conocer la historia completa de los hechos desde la perspectiva de quien causó la afectación y explorar la responsabilidad que asume sobre los mismos.

Introducción:

Se recibe en el Centro a quien causó la afectación y, opcionalmente, al grupo de apoyo que la persona ha decidido llevar. El facilitador debe generar un ambiente de confianza y seguridad que permita al usuario hablar ampliamente sobre lo ocurrido, sin emitir juicios sobre lo narrado.

Para cumplir los objetivos de esta etapa, el facilitador seguirá los siguientes pasos:

1. Presentarse con su nombre y cargo, y pedir a los intervinientes que se presenten; el facilitador o facilitadora debe omitir decir su reseña curricular y centrarse en la parte humana.
2. Explicar el programa de forma clara y sencilla, señalar a qué institución pertenece, cómo funciona y que el servicio es gratuito.
3. Explicar brevemente qué es justicia restaurativa, de forma clara y sencilla, así como los beneficios que se obtienen al asistir a dichos procesos.
4. Explicar a grandes rasgos el proceso de círculo restaurativo.

5. Hablar sobre la confidencialidad de la información que se genere en el proceso de círculo restaurativo, lo que incluye a las reuniones previas.
6. Explicar que el procedimiento es voluntario.
7. Mencionar los posibles efectos legales en caso de llegar a un acuerdo.
8. Explicar los efectos legales en caso de no aceptar continuar el proceso o no llegar a un acuerdo.
9. Responder cualquier duda que tengan los intervinientes.

Narración:

En esta etapa, se busca explorar los sucesos, pensamientos, emociones y necesidades antes, durante y después de la ofensa, desde las perspectivas de quien la realizó y, en su caso, su grupo de apoyo.

Para la exploración se utilizan preguntas abiertas, preferentemente, para lograr explorar los puntos anteriormente mencionados. Las preguntas lineales también ayudan a tener una perspectiva más amplia de los sucesos, de principio a fin. Se recomienda el uso de silencios, sobre todo con quien cometió la infracción.

Además de utilizar preguntas y silencio, el facilitador debe tomar en cuenta lo siguiente:

1. Hacer uso de las herramientas de comunicación a fin de estructurar una secuencia lógica de los hechos, que favorezca el diálogo en la reunión conjunta.
2. Validar las emociones y acompañar empáticamente la historia que narren los intervinientes.
3. Auxiliar a que la persona que causó la afectación, durante su relato, identifique los puntos de aceptación de su responsabilidad.
4. Apoyar a quien realizó la ofensa para que describa los hechos con las palabras exactas, sin restarles importancia o evadir su responsabilidad.
5. Facilitar el desarrollo de la empatía de quien causó la afectación hacia quien la recibió, independientemente de si se conocían o no, así como a otras personas afectadas, para que su lenguaje no represente un peligro de re-victimización en la reunión conjunta. Dejar la narración de las personas de apoyo para el final, una vez terminada la historia de quien realizó la ofensa.

6. Tomar en cuenta que, si las personas de apoyo están monopolizando la sesión u obstaculizan su adecuado desarrollo, lo recomendable es preparar a solas a quien causó la afectación y por separado a las personas de apoyo.
7. Se podrán celebrar las reuniones previas que el facilitador considere necesarias para que las personas se sientan seguras de participar en la reunión conjunta.

Preparación:

El facilitador deberá verificar que el causante de la afectación y sus personas de apoyo se sientan seguros y tengan toda la información necesaria para participar en la reunión conjunta.

Para cumplir los objetivos de esta etapa, el facilitador seguirá los siguientes pasos:

1. Cerciorarse de que quien causó la afectación y su grupo de apoyo aceptan participar en la reunión conjunta. Esta aceptación deberá ser expresa.
2. Si quien realizó la ofensa o su grupo de apoyo se niegan a participar en la reunión conjunta, el facilitador explorará las causas de la negativa, por si fueran cuestiones que pudiesen ser resueltas. De persistir la negativa, el facilitador dejará abierta la posibilidad de retomar el procedimiento en un futuro, si las leyes o reglamentos aplicables lo permiten. En caso de que la negativa provenga del grupo de apoyo, se buscarán otras personas que puedan acompañar al usuario.
3. En el supuesto de que la reunión previa haya sido solo con quien causó la afectación, preguntarle quién le gustaría que le acompañara como persona de apoyo en la reunión conjunta, para invitarle a celebrar la reunión previa correspondiente.
4. Recordar a quien causó la ofensa que la reunión previa es confidencialidad y preguntarle si hay algo que quiera que se le diga a la persona afectada durante la reunión previa que se tendrá con ella. En caso afirmativo, hacer un resumen, parafrasear y tomar nota de la información.
5. Explicar la reunión conjunta paso a paso, mencionando las preguntas que se formularán y el orden de participación. También se explican las reglas a seguir durante la misma, de preferencia, entregándosele por escrito.

6. Dialogar sobre los posibles escenarios que se pudieran presentar en la reunión conjunta (emociones altas por parte de la persona afectada y/o su grupo de apoyo, la no aceptación de las disculpas si es que el usuario habló de ofrecerlas, etc.)
7. Mencionar que se le informará la hora y fecha de la reunión conjunta.
8. Explicar que, si la persona afectada no acepta participar en la reunión conjunta en forma directa, es decir, presencial; dicha sesión podrá llevarse a cabo en forma indirecta a través de videograbación, videoconferencia, cartas, representantes o cualquier otro medio que garantice la expresión de las necesidades y propuestas de su parte.
9. Explicar que, si el afectado no acepta participar en la reunión conjunta, ni aún a través de participación indirecta, se concluirá el mecanismo y se devolverá a quien lo derivó o se canalizará a la instancia competente para el procedimiento aplicable al caso.
10. Verificar si el Centro tiene previsto que asistan observadores a la reunión conjunta, en cuyo caso deberá recabar la autorización del causante de la afectación y su grupo de apoyo, una vez explicado de quiénes se trata y el motivo de su presencia.
11. Dejar preguntas de reflexión acerca de cómo reparar el daño, para que las respondan en privado y se revisen posteriormente por teléfono o en una segunda reunión previa, si se considera necesario celebrar otra.

Posterior a estos pasos, el facilitador agradecerá a los asistentes su participación y verificará que los datos de contacto con que cuenta están completos y correctos.

b. Reunión previa con la persona afectada.

Esta sesión permitirá conocer la historia completa de los hechos desde la perspectiva de la persona que sufrió la afectación y explorar sus necesidades.

Introducción:

Se recibe en el Centro a la persona que sufrió la afectación, lo cual previamente se confirmó en las sesiones preliminares. Opcionalmente, se recibe al grupo de apoyo que haya decidido llevar. El facilitador debe generar un ambiente de confianza y seguridad que les permita sentirse cómodos y legitimados.

Para cumplir los objetivos de esta etapa, el facilitador seguirá los siguientes pasos:

1. Presentarse con su nombre y cargo, y pedir a los intervinientes que se presenten; el facilitador o facilitadora debe evitar decir su reseña curricular y centrarse en la parte humana.
2. Explicar el programa de forma clara y sencilla, señalar a qué institución pertenece, cómo funciona y que el servicio es gratuito.
3. Explicar brevemente qué es justicia restaurativa, de forma clara y sencilla, así como los beneficios que se obtienen al asistir a dichos procesos.
4. Explicar a grandes rasgos el proceso de círculo restaurativo.
5. Hablar sobre la confidencialidad de la información que se genere en el proceso de círculo restaurativo, que incluya la presente reunión previa.
6. Explicar que el procedimiento es voluntario.
7. Mencionar los posibles efectos legales en caso de llegar a un acuerdo.
8. Explicar los efectos legales en caso de no aceptar continuar el proceso o no llegar a un acuerdo.
9. Responder cualquier duda que tengan los intervinientes.
10. Si se considera que es el momento oportuno, proporcionar a la persona afectada la información que quien causó la ofensa consintió compartirle, si fuere el caso.

Narración:

En esta etapa, se busca explorar los sucesos, pensamientos, emociones y necesidades antes, durante y después de la ofensa, desde las perspectivas de la persona directamente afectada y su grupo de apoyo.

Para la exploración se utilizan preguntas abiertas, preferentemente, para lograr explorar los puntos anteriormente mencionados. Las preguntas lineales también ayudan a tener una perspectiva más amplia de los sucesos, de principio a fin.

Además de utilizar preguntas para los objetivos anteriormente mencionados, el facilitador debe tomar en cuenta lo siguiente:

1. Hacer uso de las herramientas de comunicación, a fin de estructurar una secuencia lógica de los hechos, que favorezca el diálogo en la reunión conjunta.
2. Validar las emociones y acompañar la historia que narren los intervinientes.
3. Tomar en cuenta que, si las personas de apoyo están monopolizando la sesión u obstaculizan su adecuado desarrollo, lo recomendable es preparar a solas al afectado y por separado a las personas de apoyo.
4. Se podrán celebrar las reuniones previas que el facilitador considere necesarias para que las personas se sientan seguras de participar en la sesión conjunta.

Preparación:

El facilitador deberá verificar que el afectado y sus personas de apoyo se sientan seguros y que tengan toda la información necesaria para participar en la reunión conjunta.

Para cumplir los objetivos de esta etapa, el facilitador seguirá los siguientes pasos:

1. Cerciorarse de que la persona afectada y su grupo de apoyo aceptan participar en la reunión conjunta. Esta aceptación deberá ser expresa.
2. Si se niegan a participar en la reunión conjunta, el facilitador explorará las causas de la negativa, por si fueran cuestiones que puedan ser resueltas. De persistir la negativa del afectado, el facilitador dejará abierta la posibilidad de retomar el procedimiento en un futuro, si fuere posible conforme a la legislación y reglamentos aplicables. En caso de que la negativa provenga del grupo de apoyo, se buscarán otras personas que puedan acompañar al usuario.
3. En caso de que la persona afectada no quiera asistir, se le ofrecerá la posibilidad de una participación indirecta a través de videograbación, videoconferencia, cartas, representantes o cualquier otro medio que garantice la expresión de sus necesidades y propuestas.

4. En el supuesto de que la reunión previa haya sido solo con el afectado, preguntarle quién le gustaría que lo acompañara como persona de apoyo en la reunión conjunta, para invitarle a la reunión previa correspondiente.
5. Explicar la reunión conjunta paso a paso, mencionando las preguntas que se formularán y el orden de participación. También se explican las reglas a seguir durante la misma, de preferencia, se les dejan por escrito.
6. Dialogar sobre los posibles escenarios que se pudieran presentar en la reunión conjunta (manifestaciones de vergüenza por parte de quien causó la afectación, lágrimas o expresión de emociones por parte de grupos de apoyo, etc.)
7. Preguntarle la hora y fecha en la que prefiere se celebre la reunión conjunta.
8. Si el Centro tiene previsto que asistan observadores a la sesión y la persona que causó la ofensa y su grupo de apoyo aceptaron su presencia, se deberá recabar la autorización del afectado y su grupo de apoyo, una vez explicado de quiénes se trata y el motivo de su presencia. En caso de que no deseen que los observadores estén presentes, el facilitador informará al Supervisor Técnico para que programe a los observadores para un caso diverso.
9. Dejar preguntas de reflexión acerca de cuáles son sus necesidades y cómo podría repararse el daño afectación, para que las respondan en privado y se revisen posteriormente.

c. Reunión previa con metodología de círculo.

Distinguiendo a las familias y amistades cercanas de la persona que sufrió la afectación o quien la causó (“comunidades de apoyo”), tenemos también personas que representan a la comunidad (vecinos, organizaciones de la sociedad civil con el giro relacionado con la falta o infracción, personal o alumnado de escuelas, etc.).

A la persona directamente afectada y a quien causó la afectación, es recomendable prepararlas por separado, como vimos en los puntos anteriores. Sin embargo, nada limita, sobre todo si vemos que puede favorecer a los objetivos restaurativos, que pueda hacerse

una segunda sesión previa de la persona que cometió la infracción o la falta con su familia o comunidades de apoyo, lo mismo a quien sufrió la afectación directamente.

En cuanto a las comunidades, podemos hacer las preparaciones a través de los círculos y fortalecer el lazo entre estas personas antes de la sesión conjunta, llevándolas a pensar en propuestas que puedan presentar en beneficio de la colectividad.

Para lo anterior, podemos abrir nosotros mismos (con la “pieza del habla” o “voz” sobre cuyo uso se profundizará más adelante) y explicar algunos puntos, pero también compartiendo otras partes de la guía de las sesiones previas en círculo.

1.- Los puntos de la etapa de introducción de las sesiones previas podemos comentarlos nosotros mismos, pasando la “pieza del habla” en algunos de ellos como la presentación de las personas participantes. También aquí podemos pedirles lineamientos o valores para la reunión, como se hace en la sesión conjunta.

2.- La narración podemos hacerla con el uso de la “pieza del habla”, haciendo las preguntas y permitiendo al círculo responderlas. Esto puede realizarse eligiendo hacia qué lado iniciar a pasar la “voz”, o poniendo la pieza al frente para que quien desee hablar pueda hacerlo. Hay que cuidar que todas las personas participen y todas las voces se escuchen.

3.- La preparación podemos realizarla con una breve explicación siguiendo los puntos y en algunos momentos pasar la “voz” para que puedan plantearse dudas o mencionar cómo se sienten, también para ir haciendo preguntas sobre lo que cada persona podría proponer para la reparación del daño o enmiendas, así como para la prevención (o solución del conflicto, en su caso).

Para llevar esta sesión previa con círculo, es importante consultar lo relativo al siguiente punto, sesión conjunta, para seguir la metodología y adaptarla a la sesión previa, igual que las preguntas que se decidan formular en esta preparación.

Estos procedimientos son flexibles, si se considera necesario hacer una segunda sesión de preparación con alguien que participó en el círculo y hacerla individual (o mayores sesiones de preparación en círculo), se pueden realizar atendiendo a los tiempos

planteados para el caso. Lo importante es cumplir los objetivos de las sesiones previas, anteriormente mencionados.

Aspectos a considerar en las reuniones previas.

Aplicable a estas reuniones tanto con la persona afectada, el afectante, así como para familiares, amigos y representantes de la comunidad, debe tomarse en cuenta lo siguiente:

1. Los puntos anteriormente descritos son una guía, que la persona facilitadora puede tomar como un apoyo para revisar que no se quede información sin proporcionar. Sin embargo, la reunión puede desarrollarse en otro orden, según las necesidades de las personas. Al contrario de la reunión conjunta, esto no es un “guion” que debe seguirse al pie de la letra, sino solo un apoyo de memoria que siempre es bueno llevar consigo y que puede o no desarrollarse tal cual se encuentra mencionado.
2. Evitar utilizar con las personas expresiones como “víctima” o “agresor”. Tal como está descrito, es más recomendable hablar del hecho, no de las personas: “la persona afectada”, “la persona que causó la afectación”.
3. Si el facilitador percibe en el discurso de una de las partes que presenta incongruencias o poco contacto con la realidad, alucinaciones o conductas repetitivas, el facilitador puede solicitar al Supervisor Técnico que un consultor, en caso de no contar con personal capacitado para ello dentro del Centro, le aplique un examen para ver la viabilidad de su participación en el círculo restaurativo. Si el consultor o especialista del Centro concluye que el participante no está en condiciones de seguir en el proceso, éste se da por concluido, se manda al área correspondiente y se informa al otro participante que no se puede continuar.
4. Si la persona facilitadora es de alguna otra carrera que no es la licenciatura en derecho y, a pesar del caso venir referido por autoridad competente tiene dudas de su viabilidad, deberá consultar al Supervisor Técnico, a fin de cerciorarse de que el caso es susceptible para un mecanismo alternativo. Si sus dudas son referidas a si la junta restaurativa es el mecanismo idóneo para esa controversia, lo consultará con el Supervisor Técnico.

5. Habrá casos cuyas características o contexto no puedan analizarse de forma simple, si esto sucede el facilitador consultará al Supervisor Técnico para que, en su caso, que se evalúe la viabilidad del caso con el apoyo de un equipo multidisciplinario.

d) Reunión conjunta.

Es una parte fundamental dentro de los círculos restaurativos, representa la ocasión única de encuentro entre quienes sufrieron una afectación con quienes la causaron, con el acompañamiento de sus respectivos grupos de apoyo. Es la oportunidad de hacer preguntas, conocer y profundizar en el delito, falta, infracción u ofensa para construir en conjunto las propuestas de reparación del daño. En círculos con otros objetivos, representa la oportunidad de resolver una situación, aunque no haya personas directamente señaladas como responsables, o bien, ayudar a un grupo (personas afectadas o que hayan causado la afectación, comunidades, etc., a generar empatía, apoyo mutuo y salir adelante de alguna situación.

Preparando la reunión conjunta.

Una vez concluidas las reuniones previas y ya teniendo fecha para la conjunta, el facilitador verificará lo siguiente:

1. Revisar la información obtenida en las reuniones previas y en el expediente, analizar si es suficiente o si requiere más llamadas telefónicas o alguna reunión previa adicional.
2. Revisar si conoce toda la historia y las coincidencias y diferencias entre las versiones y perspectivas de los participantes, para analizar los posibles conflictos que se pueden presentar.
3. Ser consciente de las emociones de los participantes y de cómo pueden escalar durante el proceso.
4. Revisar la lista de participantes y verificar que se conoce más o menos lo que cada uno va a comentar, así como reevaluar si necesita participar alguien más.

5. Hacer un análisis acerca de cómo podría desarrollarse la reunión conjunta, para prever en la medida de lo posible los emergentes que pudieran presentarse.
6. Pensar en el orden de los lugares, las preguntas que formulará y su orden, tomando en cuenta que, a diferencia de la junta restaurativa, puede variar dichas preguntas dependiendo del desarrollo de la sesión.
7. En caso de que la participación de la persona afectada sea indirecta, revisar que se cuenta con la videgrabación, los preparativos para la videoconferencia, cartas, representantes o cualquier otro medio que garantice la expresión de las necesidades y propuestas del afectado.
8. Preparar la pieza de centro, la pieza del habla o “voz”, los papeles para los lineamientos, pensar en la apertura, conseguir las etiquetas o gafetes para los nombres en caso de que se vayan a utilizar y demás instrumentos necesarios.

Antes de iniciar la reunión conjunta.

1. Verificar los nombres de las partes y la relación entre las mismas.
2. Asegurarse de que haya suficientes sillas para el número de participantes que se esperan y que todas sean iguales.
3. Revisar el lugar donde se sentará cada uno de los participantes, cabe recordar que los lugares más seguros son los que están junto al facilitador. El acomodo es circular, verificando que no queden sillas vacías. Preferentemente, debe cuidarse que quien causó el daño se siente junto a sus personas de apoyo, quedando entre éstos y el facilitador. En dado caso de ser más de dos personas quienes cometieron la ofensa, se sentarán una de ellas, luego su grupo de apoyo, después la segunda persona responsable y su grupo de apoyo; de la misma forma, el afectado y sus personas de apoyo (el primero al otro lado del facilitador o los co-facilitadores). Si están presentes representantes de la comunidad, se deben sentar dividiendo a los grupos en el círculo, frente al facilitador. En caso de participar consultores, se sugiere sentarles al lado de quienes representen a la comunidad.

4. Decidir qué grupo estará en cada espacio, si es que se cuenta con dos lugares para que los dos grupos esperen por separado antes de la reunión conjunta. En caso contrario, se pregunta al afectado si prefiere que su grupo llegue pase antes que el otro a la sala donde se realizará la reunión conjunta, así el facilitador podrá tomar la decisión de a quién citar primero para pasarlos a la sala y quiénes pueden llegar un poco más tarde y entrar después.
5. Verificar que la sala asignada es suficientemente grande, ventilada e iluminada para el tamaño del grupo que recibirá.
6. Estar preparado por si llega alguien no contemplado en las reuniones previas. Si esto sucede, debe entablar una conversación breve con los intervinientes para revisar la importancia de que esa persona participe en la reunión conjunta. De ser relevante o conveniente dicha participación y si están de acuerdo los intervinientes, debe tener una reunión previa con la persona que no está contemplada para que comprenda la dinámica y el facilitador verifique que la participación de esta persona es adecuada para alcanzar un acuerdo restaurativo.
7. Recordar a los intervinientes las reglas que se mencionaron en las reuniones previas, mismas que se les entregaron por escrito.
8. Preguntar cómo se sienten al estar por entrar a la reunión conjunta.
9. Considerar los elementos esenciales en el desarrollo:¹⁹
 - a. Espacio donde pueda tener las sillas acomodadas en círculo, sin mesas u otros obstáculos para la escucha activa.
 - b. Apertura. Considerar una campanada, cuento, discurso o aquello que considere que puede ayudar de buena manera a marcar claramente el momento de inicio de la sesión conjunta en el que cada persona debe estar muy presente y poner lo mejor de sí. Esta elección de la forma de apertura dependerá del asunto a tratar y, por supuesto, del estilo de quien facilita. Es conveniente mencionar el enfoque de la reunión, la razón de la misma y,

¹⁹ Basado en material de Kay Pranis.

en caso de que haya procedimientos administrativos iniciados, hacer dicha mención.

- c. Pieza de centro. Los círculos utilizan una pieza de centro (esto es opcional), que represente de alguna manera a las personas y cree un punto focal de apoyo al habla y escucha. Esta pieza puede ser algo significativo (en cuyo caso es bueno explicarlo) o no.
- d. Lineamientos o valores. Se proporciona papel y marcador para que cada participante establezca un lineamiento o regla (“valor”) de comportamiento en el círculo, que considere que al seguirlo puede apoyar a lograr un buen resultado a todas las personas. Estos lineamientos o reglas se aprueban por consenso.
- e. Preguntas orientadoras. Estas no se encuentren previamente determinadas, como en el caso de la junta restaurativa. Las personas facilitadoras las consideran previamente, aunque pueden variarlas conforme se va desarrollando la reunión conjunta. Generalmente, cuando se trata de reparaciones o enmiendas, las líneas base van de lo que sucedió, las afectaciones causadas y sufridas, las emociones y los pensamientos, de inicio. Posteriormente, transitar hacia el futuro, la reparación, la prevención y la construcción de nuevas formas de comunicación y respeto suelen ser una estructura funcional para alcanzar resultados restaurativos. Las preguntas para llegar a ello dependerán de quienes faciliten el círculo. El resultado dependerá de todas las personas. Aunque por el número puede resultar difícil en ocasiones alcanzar un consenso, el pedir que tomen “una decisión con la que todas las personas puedan vivir” ayuda a alcanzar resultados más satisfactorios, reparadores y preventivos.
- f. Clausura. Los cierres reconocen los esfuerzos de todas las personas, afirman la importancia de la participación de cada uno y les preparan para regresar al “espacio ordinario de sus vidas”. Cuando son grupos que suelen reunirse con frecuencia y no solo para un asunto en particular, puede dejarse la “ceremonia” de clausura en manos de gente del propio círculo.

e) Conclusión del proceso.

El círculo restaurativo puede concluir por:

1. Acuerdo total o parcial.

En este caso el facilitador observará lo siguiente:

- a. Que el acuerdo especifique las circunstancias de tiempo, modo y lugar, respecto de las opciones elegidas.
- b. Que las partes comprendan el contenido y alcances del acuerdo y lo perciban como justo.
- c. Que el formato determinado para acuerdo contenga:
 - ✓ El lugar y fecha de su celebración.
 - ✓ El nombre y edad, información que se cotejará con un documento fehaciente, nacionalidad, estado civil, profesión u oficio y domicilio de cada uno de los intervinientes. En caso de representante o apoderado legal, se hará constar la documentación con la que se haya acreditado dicho carácter.
 - ✓ El número de expediente del mecanismo alternativo.
 - ✓ Descripción precisa de las obligaciones de dar, hacer o no hacer que hubieran acordado los intervinientes y, en su caso, los terceros civilmente obligados, así como la forma y tiempo en que éstas deban cumplirse el cual no podrá exceder del tiempo que la legislación y reglamentos aplicables establezcan.
 - ✓ La firma o huellas dactilares de quienes lo suscriban y, en su caso, el nombre de la persona o personas que hayan firmado a petición de una o ambas partes, cuando éstos no sepan o no puedan firmar.
 - ✓ La firma del facilitador que haya intervenido en el mecanismo alternativo y el sello de la dependencia.
 - ✓ La firma del Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento que revisó el acuerdo.
 - ✓ Los efectos del incumplimiento.
- d. Que los intervinientes tengan claras las siguientes consideraciones:
 - ✓ Que el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento revisará el acuerdo alcanzado para asegurarse de que cumple o no transgrede la normativa aplicable.
 - ✓ Que el acuerdo deberá ser aprobado por la autoridad correspondiente conforme a la legislación o reglamentos aplicables.

- ✓ Que el acuerdo será monitoreado en su cumplimiento por el Encargado de Seguimiento y Registro, quien se estará comunicando con ellos, en caso de obligaciones de cumplimiento diferido o para monitorear los cambios que el procedimiento haya logrado en la relación o circunstancias de los intervinientes, en su caso.
 - ✓ Que corresponderá a la autoridad correspondiente conforme a la legislación o reglamentos aplicables aprobar el *cumplimiento* del acuerdo y, en su caso, dictará las medidas correspondientes conforme a los efectos del mismo, que dependerá de la legislación o reglamentos aplicables.
 - ✓ Que el incumplimiento del acuerdo dará lugar a las consecuencias señaladas en el mismo, conforme a la legislación y reglamentos aplicables en el municipio de que se trate.
 - ✓ Que, en caso de incumplimiento parcial de contenido pecuniario, éste podrá ser tomado en cuenta para efectos de la reparación, cuando sea el caso, conforme a la legislación y reglamentos aplicables.
- e. Realizado lo anterior, recabará la firma de los intervinientes, incluyendo la del Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento una vez que éste haya revisado el acuerdo.
- f. Para cerrar el círculo, el facilitador emitirá una declaración final que contendrá los siguientes puntos:
- ✓ Agradecimiento a los intervinientes por su participación, reconociéndolos y felicitándolos por su colaboración y por los acuerdos logrados.
 - ✓ Exhortación al cumplimiento de las obligaciones suscritas.
- g. Entregará los ejemplares que correspondan a cada parte e informará al Encargado de Seguimiento y Registro para la aplicación de las encuestas de salida.

2. Conclusión anticipada.

El círculo restaurativo puede concluirse sin arribar al acuerdo en los siguientes casos:

- a. Por decisión de alguno de los intervinientes; en cuyo caso el facilitador deberá explicar que dicha situación se pondrá en conocimiento de la autoridad que la derivó, haciendo saber a los intervinientes que pueden volver acceder al mecanismo en los casos en que esto sea procedente.
- b. Por inasistencia injustificada de alguno de los intervinientes a las sesiones

- por más de una ocasión.
- c. En caso de que alguno de los intervinientes incurra en un comportamiento irrespetuoso, agresivo o con intención notoriamente dilatoria del procedimiento respectivo.
 - d. Cuando los intervinientes no alcanzaron un acuerdo durante el desarrollo de la reunión conjunta.
 - e. Por cualquier otra causa establecida en la legislación o reglamentos aplicables.

En estos supuestos el facilitador informará al Supervisor Técnico para que gestione la debida notificación a la autoridad que derivó el asunto para los efectos legales procedentes, así como al Encargado de Registro y Seguimiento para documentar la terminación del caso.

5. Proceso de Registro y Seguimiento

Objetivo

Dar el seguimiento a los expedientes con acuerdo para cumplir en tiempo y forma lo establecido en las obligaciones.

Alcance

Este procedimiento aplica a las áreas administrativas de la institución, al Área Jurídica y de Seguimiento y a los encargados de los Centros.

1. Competencias

- Facilitadores
- Supervisor Técnico
- Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento
- Encargado de Registro y Seguimiento
- Consultor
- Director/Coordinador del Centro

2. Normas Y Políticas De Operación

- Guía metodológica de Mediación
- Guía metodológica de Junta Restaurativa
- Guía metodológica de Diálogo Restaurativo
- Guía metodológica de Círculo Restaurativo

- Manual de Organización

3. Formatos

- Expediente
- Constancia libre
- Invitación al requerido
- Formato de Acuerdo
- Encuesta de satisfacción de servicio

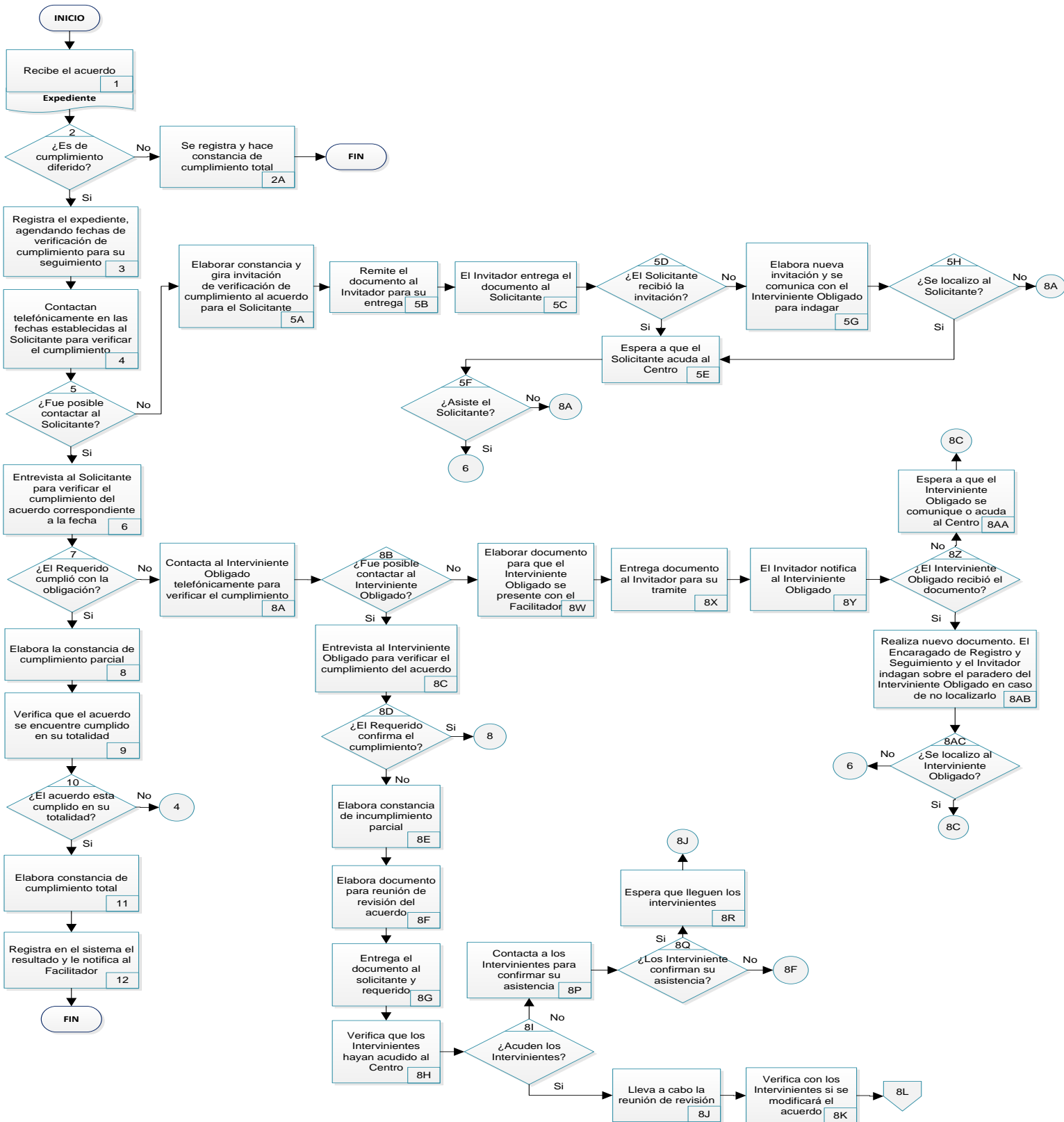
4. Equipo Y Material

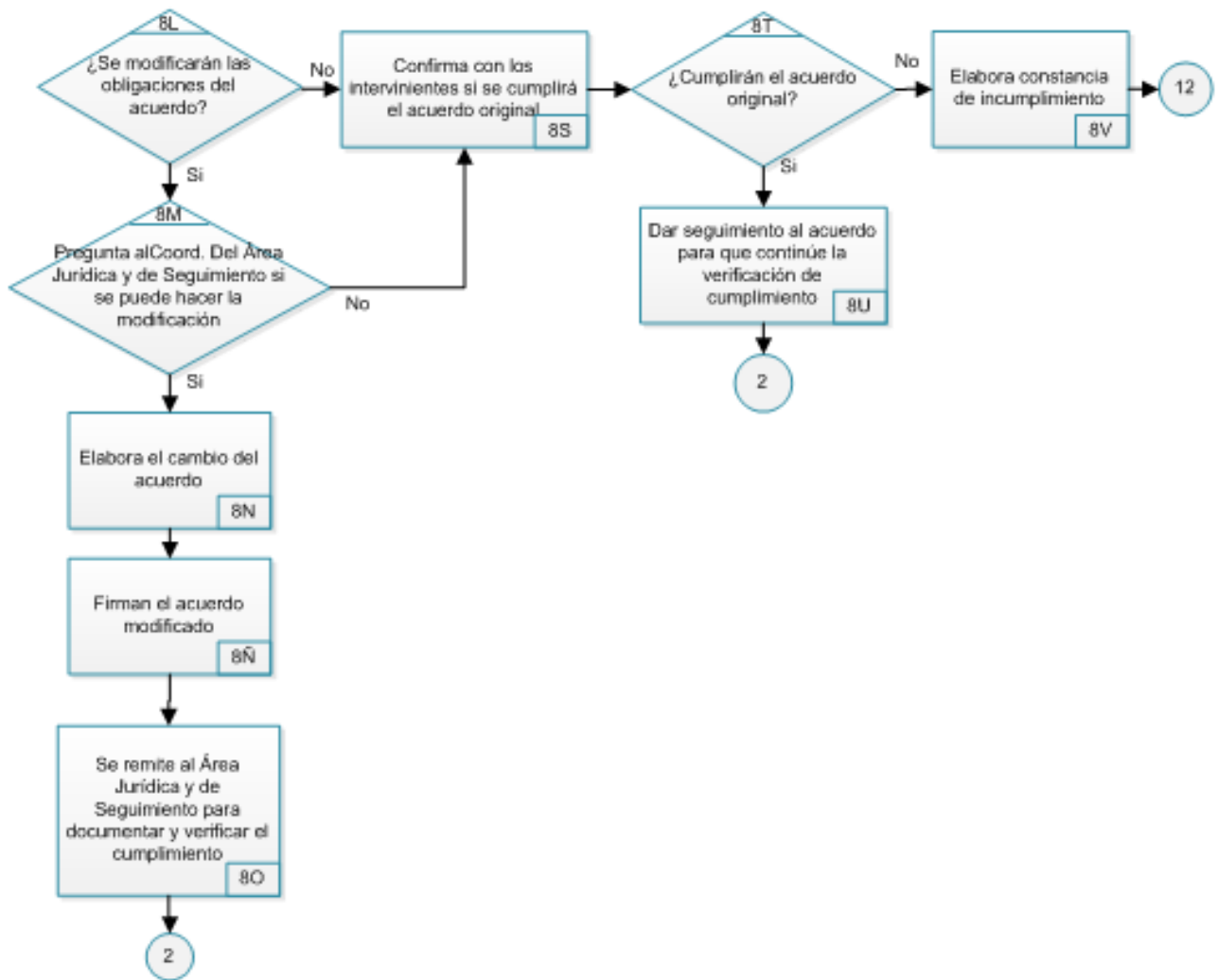
- Sistema informático.
- Escritorios de trabajo.
- Equipo de Hardware (computadora, impresora, copiadora).
- Línea telefónica.
- Sellos institucionales.
- Hojas
- Plumas, lápices

5. Anexos

CLAVE DE LETRAS	
ARYS	Área Jurídica y de Seguimiento de Acuerdos
DC	Director del Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal
ST	Supervisor Técnico
CAJYS	Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento
ERSA	Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos

6. Diagrama de Flujo





7. Descripción de Actividades

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
1	Área Jurídica y de Seguimiento	Recibe del Facilitador el número de expediente con Acuerdo.	Expediente	Facilitador(a) CAJYS, ERSA
2	Área Jurídica y de Seguimiento	¿Es de cumplimiento diferido? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 3 <u>NO</u> : Vaya al paso 2A		ERSA
2A	Área Jurídica y de Seguimiento	Se registra y hace constancia de cumplimiento total	Constancia de cumplimiento total	ERSA CAJYS
3	Área Jurídica y de Seguimiento	Registra el expediente, agendando las fechas para verificación del cumplimiento del acuerdo.	Expediente	ERSA
4	Área Jurídica y de Seguimiento	Contacta telefónicamente al Solicitante para verificar el cumplimiento del acuerdo.		ERSA
5	Área Jurídica y de Seguimiento	¿Fue posible contactar al Solicitante? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 6 <u>No</u> : Vaya al paso 5A		
5A	Área Jurídica y de Seguimiento	Elabora constancia de no localización del solicitante y la invitación de verificación para que el Solicitante se presente con el(la) facilitador(a)	Constancia libre Invitación al solicitante de verificación de cumplimiento	ERSA
5B	Área Jurídica y de Seguimiento	Entrega la invitación de verificación de cumplimiento al Invitador para su remisión al Solicitante.	invitación al solicitante de verificación de cumplimiento	ERSA Invitador
5C	Invitador	Entrega la invitación al Solicitante.	invitación al solicitante de verificación de cumplimiento	Invitador
5D	Invitador	¿El Solicitante recibió la invitación? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 5E <u>NO</u> : Vaya al paso 5G		Invitador
5E	Área Jurídica y de Seguimiento	Espere a que el solicitante se comunique o acuda al Centro		ERSA

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
5F	Área Jurídica y de Seguimiento	¿Asiste el Solicitante? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 6 <u>NO</u> : Vaya al paso 8A		ERSA Facilitador(a)
5G	Área Jurídica y de Seguimiento	Elabora nueva invitación que entrega al Invitador para su remisión e intenta también comunicarse telefónicamente con el Interviniente Obligado para indagar sobre el paradero del solicitante.	Invitación al solicitante de verificación de cumplimiento	ERSA Invitador
5H	Área Jurídica y de Seguimiento	¿Se localizó al Solicitante? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 5E <u>NO</u> : Vaya al paso 8A		ERSA
6	Área Jurídica y de Seguimiento y/o Facilitador(a)	Entrevista al Solicitante para verificar el cumplimiento de la obligación citada en el acuerdo correspondiente a la fecha.		ERSA Facilitador(a) Solicitante
7	Área Jurídica y de Seguimiento	¿El Interviniente Obligado cumplió con la obligación? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 8 <u>NO</u> : Vaya al paso 8A		ERSA
8	Área Jurídica y de Seguimiento	Elaborar constancia de cumplimiento parcial	Constancia de cumplimiento parcial del acuerdo	ERSA CAJYS
8A	Área Jurídica y de Seguimiento	Contactar al Interviniente Obligado vía telefónica para verificar el cumplimiento de la obligación citada en el Acuerdo Correspondiente a la fecha.		ERSA Interviniente Obligado
8B	Área Jurídica y de Seguimiento	¿Fue posible contactar al Interviniente Obligado? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 8C <u>NO</u> : Vaya al paso 8W		ERSA Interviniente Obligado

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
8C	Área Jurídica y de Seguimiento	Entrevista al Interviniente Obligado para verificar el cumplimiento del Acuerdo.		ERSA Interviniente Obligado
8D	Área Jurídica y de Seguimiento	¿El Interviniente Obligado confirma el cumplimiento? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 8 <u>NO</u> : Vaya al paso 8E		ERSA Interviniente Obligado
8E	Área Jurídica y de Seguimiento	Elabora la constancia de incumplimiento parcial	Constancia de incumplimiento parcial del acuerdo	ERSA CAJYS
8F	Área Jurídica y de Seguimiento	Elabora la invitación de reunión de revisión al acuerdo y la entrega al invitador.	Requerimiento para el cumplimiento de parcialidad del acuerdo	ERSA CAJYS Invitador
8G	Invitador	Entrega la invitación a los Intervinientes para que acudan al Centro a reajustar su acuerdo, de ser necesario.	Requerimiento para el cumplimiento de parcialidad del acuerdo	Invitador Intervinientes
8H	Área Jurídica y de Seguimiento	Verifica que los intervinientes hayan asistido a la reunión de revisión al acuerdo.		ERSA
8I	Área Jurídica y de Seguimiento y Facilitador(a)	¿Acuden los Intervinientes? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 8J <u>NO</u> : Vaya al paso 8P		Facilitador(a) ERSA
8J	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	Lleva a cabo la reunión de revisión del acuerdo para posibles reajustes al mismo.		ERSA Facilitador(a) Intervinientes
8K	Facilitador(a)	Verifica con los Intervinientes si se requiere modificar el acuerdo		Facilitador(a) Intervinientes
8L	Facilitador(a)	¿Se modificarán las obligaciones? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 8M <u>NO</u> : Vaya al paso 8S		Facilitador(a) Intervinientes CAJYS

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
8M	Área Jurídica y de Seguimiento	El facilitador pregunta al Coord. del Área Jurídica y de Seguimiento si no existe inconveniente en realizar la modificación al acuerdo. Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 8N <u>NO</u> : Vaya al paso 8S		Facilitador(a) CAJYS
8N	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	El Facilitador elabora los cambios en las obligaciones adquiridas por los intervinientes y los plasma en un documento	Formato de acuerdo, establecido en el Centro.	Facilitador(a) CAJYS
8Ñ	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	Los Intervinientes, el Facilitador y El Coord. Del Área Jurídica y de Seguimiento o la autoridad competente del Centro o a la que le corresponda aprobar el acuerdo, en su caso, firman el acuerdo de cumplimiento diferido modificado. De requerirse, se notifica a las autoridades competentes sobre el acuerdo modificado.		Facilitador(a) CAJYS Intervinientes Autoridad que aprobó el acuerdo original
8O	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	El Facilitador remite el acuerdo modificado al Área Jurídica y de Seguimiento.	Formato de Acuerdo	Facilitador(a) ERSA
8P	Área Jurídica y de Seguimiento	Contacta a los intervinientes para confirmar su asistencia		ERSA Intervinientes
8Q	Área Jurídica y de Seguimiento	¿Los intervinientes confirman su asistencia? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 8R <u>NO</u> : Vaya al paso 8F		ERSA Intervinientes
8R	Área Jurídica y de Seguimiento	Espera a que los Intervinientes acudan al Centro.		

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
8S	Área Jurídica y de Seguimiento Facilitador(a)	Confirma con los Intervinientes si se cumplirá el acuerdo original.		ERSA Facilitador(a) Intervinientes
8T	Área Jurídica y de Seguimiento	¿Cumplirán el acuerdo original? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 8U <u>NO</u> : Vaya al paso 8V		ERSA Facilitador(a) Intervinientes

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
8U	Área Jurídica y de Seguimiento	Dar seguimiento al acuerdo para que continúe la verificación de cumplimiento.		ERSA
8V	Área Jurídica y de Seguimiento	Elabora constancia de incumplimiento al acuerdo.	Constancia de incumplimiento del acuerdo.	ERSA CAJYS
8W	Área Jurídica y de Seguimiento	Elabora documento para que el Interviniente Obligado se presente al Centro.	Requerimiento para el cumplimiento de parcialidad del acuerdo	ERSA
8X	Área Jurídica y de Seguimiento	Entrega el documento al Invitador	Requerimiento para el cumplimiento de parcialidad del acuerdo	ERSA Invitador
8Y	Invitador	El Invitador notifica al Interviniente Obligado	Requerimiento para el cumplimiento de parcialidad del acuerdo	Invitador Interviniente Obligado
8Z	Invitador	¿El Interviniente Obligado recibió el documento? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 8AB <u>NO</u> : Vaya al paso 8AA		Invitador Interviniente Obligado
8AA	Área Jurídica y de Seguimiento	Espera a que el Interviniente Obligado se comunique o acuda al Centro.		ERSA
8AB	Área Jurídica y de Seguimiento	Realiza nuevo documento. El Encargado de Registro y Seguimiento y el Invitador indagan sobre el paradero del Interviniente Obligado en caso de no localizarlo.		ERSA Invitador
8AC	Invitador	¿Se localizó al Interviniente Obligado? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 8C <u>NO</u> : Vaya al paso 6		Invitador ERSA
9	Área Jurídica y de Seguimiento	Verificar que el acuerdo se encuentre cumplido en su totalidad.		ERSA Intervinientes
10	Área Jurídica y de Seguimiento	¿El acuerdo está cumplido en su totalidad? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso 11 <u>NO</u> : Vaya al paso 4		ERSA Intervinientes

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
11	Área Jurídica y de Seguimiento	Encargado de Registro y Seguimiento elabora constancia de cumplimiento total del acuerdo, recabando la firma del Coordinador del Área y de los intervinientes.	Constancia de cumplimiento total del acuerdo	ERSA CAJYS Intervinientes
12	Área Jurídica y de Seguimiento	Registra en el sistema el resultado y hace de conocimiento del Facilitador el cumplimiento total del acuerdo. Se envía a aprobación de cumplimiento a la autoridad que aprobó el acuerdo, de ser el caso. Así mismo y si corresponde, informar para los efectos legales a que haya lugar a las autoridades competentes en el caso.		ERSA CAJYS Facilitador

Descripción de Actividades

- 1:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos Recibe del Facilitador el número de expediente para proceder a su registro.
- 2:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos o, en su caso, el personal responsable en el Área Jurídica y de Seguimiento, revisa si el acuerdo es de cumplimiento inmediato o de cumplimiento diferido.
- 2A:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos registra y hace constancia de cumplimiento total del acuerdo.
- 3:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos Registra el expediente, agendando las fechas para la verificación del cumplimiento del acuerdo.
- 4:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos, contacta telefónicamente al Solicitante para verificar el cumplimiento del acuerdo en las fechas que para tal obligación se establecieron y previamente se registraron en sistema.
- 5/5A:** Si derivado de la llamada telefónica no fue posible contactar al solicitante, el Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos, elabora una constancia de no localización del solicitante y la invitación de verificación para que el Solicitante se

presente y de esta manera tener conocimiento de si se cumplió con la obligación pactada en para dicha fecha.

7. **5B:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos, entrega la invitación de verificación de cumplimiento al invitador para que este a su vez la entregue al solicitante.
8. **5C:** El Invitador acude al domicilio del Solicitante para entregarle la invitación de verificación de cumplimiento del acuerdo.
9. **5D:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos deberá confirmar con el invitador si efectivamente se entregó la invitación al Solicitante.
10. **5E:** Si el Solicitante recibió la invitación, el Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos, lo hace de conocimiento del Facilitador y esperan a que el Solicitante llame o acuda al centro en la fecha y hora estipuladas en la invitación.
11. **5F:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos deberá estar al pendiente y confirmar si se presenta el Solicitante en la fecha y hora establecidas para la verificación del cumplimiento al acuerdo, o bien si o se contacta vía telefónica para informar el avance del cumplimiento al acuerdo. Así mismo deberá informar el resultado al Facilitador.
12. **5G:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos elabora nueva invitación que entrega al Invitador para su remisión e intenta también comunicarse telefónicamente con el Interviniente Obligado para indagar sobre el paradero del solicitante.
13. **5H:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos deberá estar al pendiente y confirmar si se logró localizar al Solicitante.
14. **6:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos y/o de ser necesario el Facilitar, entrevista al Solicitante para verificar el cumplimiento de la obligación citada en el acuerdo correspondiente a la fecha.
15. **7:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos, en su entrevista con el Solicitante deberá preguntarle si es que el Interviniente Obligado cumplió con su obligación pactada en el acuerdo.
16. **8:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos proceda a elaborar la constancia de cumplimiento parcial, de ser el caso. En la constancia recaba la firma del Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento.
17. **8A:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos, contacta al Interviniente Obligado telefónicamente para verificar el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el acuerdo.
18. **8B/8C:** Si el Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos logró contactar al Interviniente Obligado en su entrevista telefónica deberá preguntarle si cumplió con las obligaciones pactadas en el acuerdo.

19. **8D/8E:** Si el Interviniente Obligado le confirma al Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos el incumplimiento de la obligación pactada en el acuerdo de la fecha que se está verificando, éste deberá elaborar una constancia de incumplimiento parcial al acuerdo, recabando en la misma la firma del Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento.
20. **8F:** Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos, elabora la invitación de reunión de revisión al acuerdo para los Intervinientes y la entrega al Invitador.
21. **8G:** El Invitador acude a los domicilios de los intervinientes para entregar el documento y notificarles que deberán acudir al Centro con la finalidad de revisar su acuerdo y de ser procedente, reajustarlo según convenga a las necesidades de ambos.
22. **8H/8I:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos y el Facilitador que llevó el caso, deberán estar al pendiente y confirmar si los Intervinientes se presentan en la fecha y hora establecidas para la revisión al acuerdo.
23. **8J:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos y el Facilitador llevan a cabo la reunión de revisión del acuerdo con los intervinientes, para explorar posibles reajustes al mismo según convenga a los intereses de ambas partes.
24. **8K:** El Facilitador, de acuerdo a la información proporcionada por los intervinientes identifica y verifica con los antes mencionados si se requiere realizar modificaciones a su acuerdo original.
25. **8L/8M:** Si los Intervinientes desean modificar las obligaciones del acuerdo, el Facilitador deberá preguntar al Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento si no existe inconveniente en realizar la modificación al acuerdo.
26. **8N:** De ser procedente, el Facilitador redacta los cambios en obligaciones adquiridas y solicitados por los intervinientes plasmándolos en el formato que para ello tengan establecidos en el Centro. Una vez elaborado dicho documento el facilitador deberá pasarlo para su revisión y autorización al Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento.
27. **8Ñ:** El facilitador frente a los Intervinientes da lectura al nuevo acuerdo y de no existir ninguna duda referente a las modificaciones realizadas, proceden a la firma del documento la cual deberán plasmar, los intervinientes, el Facilitador y el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento, quien lo remite a aprobación de la autoridad que aprobó el acuerdo original. De así requerirlo el caso, el Coordinador informa a las autoridades competentes sobre la modificación realizada al acuerdo original.
28. **8O:** El Facilitador remite el acuerdo modificado al Área Jurídica y de Seguimiento, para que el Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos registre en sistema las modificaciones y dar así el correcto seguimiento al expediente.
29. **8P:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos contacta a los Intervinientes para confirmar su asistencia a la reunión de revisión al acuerdo.

30. **8Q/8R:** Si los Intervinientes confirman su asistencia, el Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos y el Facilitador, esperan a que se presenten en el Centro.
31. **8S/8T:** El Facilitador confirma con los intervinientes si se podrá cumplir con el acuerdo original.
32. **8U:** Si se puede cumplir con el acuerdo original, el Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos continuará en tiempo y forma con el seguimiento del acuerdo.
33. **8V:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos elabora constancia de incumplimiento al acuerdo, recabando la firma del Coordinador del Área. En caso de ser el Facilitador quien redacte la constancia, deberá remitir la documentación al Área Jurídica y de Seguimiento de Acuerdos.
34. **8W:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos, elabora una invitación para que el Interviniente Obligado se presente y verificar el cumplimiento del acuerdo.
35. **8X:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos entrega al invitador el documento, para que este proceda a notificar al Interviniente Obligado.
36. **8Y:** El Invitador entrega el documento y notifica al Interviniente Obligado.
37. **8Z:** El Invitador informa al Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos si es que fue o no posible notificar al Interviniente Obligado.
38. **8AA:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos y el Facilitador esperan a que el Interviniente Obligado se comunique o acuda al Centro.
39. **8AB:** De no presentarse el Interviniente Obligado, el Encargado de Registro y Seguimiento y el Invitador indagan sobre el paradero del Interviniente Obligado para que el Encargado realice una nueva invitación.
40. **8AC:** El invitador informa al Área Jurídica y de Seguimiento de Acuerdos si fue posible localizar al Interviniente Obligado.
41. **9/10:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos, verifica que el acuerdo celebrado entre los Intervinientes se encuentre cumplido en su totalidad.
42. **11:** El Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos, elabora una constancia de cumplimiento total del acuerdo, recabando la firma del Coordinador del Área.
43. **12:** El Área Jurídica y de Seguimiento de Acuerdos, registra en el sistema el resultado y hace de conocimiento del Facilitador el cumplimiento total del acuerdo. Así mismo y de ser el caso informar para los efectos legales a que haya lugar a la autoridad que aprobó el acuerdo y a otras competentes en el caso.

Anexo 1. Formatos del Modelo de Gestión Operativa.

Invitación al solicitante de verificación de cumplimiento

INVITACIÓN AL SOLICITANTE DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

EXPEDIENTE: {Número de expediente}

Municipio, Entidad Federativa a {DÍA} de {MES} de {AÑO}

{NOMBRE DEL REQUERIDO}

{DOMICILIO DEL REQUERIDO}

Presente.-

Por medio de la presente, se le notifica que deberá presentarse en las oficinas del Centro de Justicia Restaurativa y Mediación ubicadas en {DOMICILIO DEL CENTRO EN EL QUE ESTÁ ASIGNADO EL EXPEDIENTE}, señalándose para tal efecto el día {DÍA} de {MES} del {AÑO}, a las {HORA} horas; en donde será atendido por un Encargado de Seguimiento y Registro, con el propósito de verificar la evolución del cumplimiento de su acuerdo celebrado en fecha (fecha de la firma del acuerdo).

Al momento de comparecer favor de presentar identificación oficial.

A t e n t a m e n t e

Lic. {NOMBRE DEL RESPONSABLE}
{Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento}

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE PARCIALIDAD DEL ACUERDO

EXPEDIENTE: {Número de expediente}

Requerimiento para el cumplimiento de parcialidad del Acuerdo

Municipio, Entidad Federativa a {DÍA} de {MES} de {AÑO}

{NOMBRE DEL REQUERIDO}

{DOMICILIO DEL REQUERIDO}

Presente.-

Por medio de la presente, se le notifica que deberá presentarse en las oficinas del Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal, ubicadas en {DOMICILIO DEL CENTRO EN EL QUE ESTA ASIGNADO EL EXPEDIENTE}, señalando para tal efecto el día {DÍA} de {MES} del 20{AÑO}, a las {HORA} horas; en donde será atendido por el Encargado de Seguimiento, con el propósito de verificar el cumplimiento de su acuerdo celebrado en fecha (fecha de la firma del acuerdo).

Lo anterior en virtud de que no se cuenta con registro alguno sobre el efectivo cumplimiento de dicho acuerdo. Se hace constar esta notificación para todos los efectos legales a los que haya lugar. CONSTE.-

Al momento de comparecer favor de presentar identificación oficial.

Atentamente

Lic. {NOMBRE DEL RESPONSABLE}
Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento

Constancia de cumplimiento parcial del Acuerdo

CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO PARCIAL DEL ACUERDO

EXPEDIENTE: {Número de expediente}

{DIRECCIÓN DEL CENTRO} Teléfonos: (NÚMERO DE TELÉFONO), EXT: (EXTENSIONES)

En Municipio, Entidad Federativa, siendo las {HORA} horas de los {FECHA CON LETRA}, el suscrito {Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento} ante el Encargado de Seguimiento y Registro en el expediente atendido por el Facilitador {NOMBRE DEL FACILITADOR QUE TENGA ASIGNADO EL EXPEDIENTE} HACE CONSTAR: Que comparece el C.{NOMBRE DEL REQUERIDO} en calidad de REQUERIDO en el presente expediente, quien deposita la cantidad de \${CANTIDAD CON NÚMERO) PESOS MONEDA NACIONAL (SON CANTIDAD CON LETRA MONEDA NACIONAL), mismos que serán resguardados en estas oficinas para ser entregados a la parte SOLICITANTE C. {NOMBRE DEL SOLICITANTE}, siendo este el (ESTABLECER EL NUMERO DE PAGO PARCIAL QUE SE REALIZA), establecido en el acuerdo de fecha ____ del mes de __ del año __, ante el Facilitador {NOMBRE DEL FACILITADOR}. Firmando de conformidad al margen de la presente constancia. Lo anterior se hace constar para todos los efectos legales a los que haya lugar. CONSTE.-

Constancia de no localización

CONSTANCIA

EXPEDIENTE: {Número de expediente}

En Municipio, Entidad Federativa, siendo las {HORA} horas de los {FECHA CON LETRA}, el suscrito {INVITADOR} ante el Facilitador {NOMBRE DEL FACILITADOR QUE TENGA ASIGNADO EL EXPEDIENTE} HACE CONSTAR:

(MENCIONAR LAS DILIGENCIAS DE INVITACIÓN REALIZADAS Y EL RESULTADO ARROJADO).

Lo anterior se hace constar para todos los efectos legales a los que haya lugar. CONSTE.-

Constancia de verificación de cumplimiento del Acuerdo

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO AL ACUERDO

EXPEDIENTE: {Número de expediente}

En Municipio, Entidad Federativa, siendo las {HORA} horas de los {FECHA CON LETRA}, el suscrito Encargado de Seguimiento y Registro monitoreando los avances del acuerdo realizado por el Facilitador {NOMBRE DEL FACILITADOR QUE TENGA ASIGNADO EL EXPEDIENTE} y ante el Coordinador del Área de Registro y Seguimiento {NOMBRE} HACE CONSTAR: Que a efecto de verificar el cumplimiento al acuerdo celebrado a los ____ días del mes de ____ del año ____, el personal actuante siendo las __:__ horas del día de la fecha en que se actúa, se comunicó vía telefónica al número (número de teléfono del solicitante) que corresponde al proporcionado por el solicitante C. {NOMBRE DEL SOLICITANTE}, quien informa que (establecer la forma de en la que se dio cumplimiento al acuerdo, si ha dejado de tener conflictos que originaron el expediente ó realizó el pago correspondiente, etc.) con el requerido C. {NOMBRE DEL REQUERIDO}, situación que ha contribuido para el cumplimiento parcial del acuerdo en mención. Lo anterior se hace constar para todos los efectos legales a los que haya lugar. CONSTE.-

Constancia de verificación de cumplimiento total del Acuerdo

CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO TOTAL DEL ACUERDO

EXPEDIENTE: {Número de expediente}

En Municipio, Entidad Federativa, siendo las {HORA} horas de los {FECHA CON LETRA}, el suscrito Encargado de Seguimiento y Registro {NOMBRE} ante el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento {NOMBRE} HACE CONSTAR: Que una vez verificado el cumplimiento total del acuerdo celebrado en fecha {FECHA CON LETRA} ante el Facilitador {NOMBRE DEL FACILITADOR QUE CELEBRO EL ACUERDO}, y toda vez que (NARRAR LA FORMA DE CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO), motivo por el cual en este acto el personal actuante procede a concluir el presente expediente por CUMPLIMIENTO TOTAL DEL ACUERDO y remitirlo a la autoridad canalizadora {MENCIONAR EL NOMBRE Y CARGO DEL FUNCIONARIO QUE LO ENVIÓ O QUIEN DEBA APROBAR EL CUMPLIMIENTO EN EL CENTRO] para su aprobación. Lo anterior se hace constar para todos los efectos legales a los que haya lugar. CONSTE.-

Constancia de incumplimiento del Acuerdo

CONSTANCIA DE INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO

EXPEDIENTE: {Número de expediente}

NOMBRE.

SUPERVISOR TÉCNICO/COORDINADOR DEL ÁREA JURÍDICA Y DE SEGUIMIENTO

CENTRO DE JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACIÓN MUNICIPAL

Presente.-

En Municipio, Entidad Federativa, siendo las {HORA} horas de los {FECHA CON LETRA}, el suscrito Encargado de Seguimiento y Registro, HAGO CONSTAR: Que una vez confirmado el incumplimiento al acuerdo con el C. (NOMBRE DEL SOLICITANTE O REQUERIDO) en razón de que (EXPONGA LOS MOTIVOS DEL INCUMPLIMIENTO).

Por lo anterior, le envío este caso para ser remitido a la autoridad que lo derivó para todos los efectos legales a que haya lugar, dando por concluido el presente expediente como ACUERDO NO CUMPLIDO y registrándolo de esta manera en la base de datos.

Atentamente,

NOMBRE
Encargado de Registro y Seguimiento

Constancia de incumplimiento parcial

CONSTANCIA DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL

EXPEDIENTE: {Número de expediente}

En Municipio, Entidad Federativa, siendo las {HORA} horas de los {FECHA CON LETRA}, el suscrito {NOMBRE} Encargado de Seguimiento y Registro, verificando el acuerdo realizado por el Facilitador {NOMBRE DEL FACILITADOR QUE TENGA ASIGNADO EL EXPEDIENTE} y ante el Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento {NOMBRE} HACE CONSTAR: Que a efecto de verificar el cumplimiento al acuerdo celebrado a los ____ días del mes de ____ del año ____, el personal actuante siendo las __:__ horas del día de la fecha en que se actúa, se comunicó vía telefónica al número (número de teléfono del solicitante) que corresponde al que proporciono el solicitante C. {NOMBRE DEL SOLICITANTE}, quien informa que NO se dio cumplimiento al acuerdo, en virtud de que el requerido C: {NOMBRE DEL REQUERIDO} (especificar aquí la obligación adquirida en el acuerdo que se incumplió) por lo que se le hace del conocimiento al solicitante, que se procederá a girar el citatorio de requerimiento correspondiente, con la finalidad de que el requerido informe sobre el motivo del incumplimiento. Lo anterior se hace constar para todos los efectos legales a los que haya lugar. CONSTE.-

Aceptación del Servicio de Mecanismos Alternativo

ACEPTACIÓN DEL SERVICIO DE MECANISMO ALTERNATIVO

EXPEDIENTE: {Número de expediente}

En la ciudad de Municipio, Entidad Federativa, se presentó (él)/(la) C. {NOMBRE DEL SOLICITANTE/REQUERIDO} quién se identifica con {TIPO DE IDENTIFICACIÓN}, y número de folio {NÚMERO DE FOLIO} con domicilio en {DOMICILIO DEL SOLICITANTE/REQUERIDO} quien manifiesta: que una vez que se me ha informado sobre los beneficios de los mecanismos alternativos, sí es mi deseo participar en ellos para intentar solucionar un conflicto con (el)/(la) C. {NOMBRE DEL SOLICITANTE/REQUERIDO}.

Así mismo, me comprometo a informar mi decisión de no continuar con el procedimiento del mecanismo alternativo, si fuere el caso.

Nombre y firma usuario

No aceptación del servicio de Mecanismo Alternativo

NO ACEPTACIÓN DEL SERVICIO DE MECANISMO ALTERNATIVO

EXPEDIENTE: {Número de expediente}

Atendido por: {NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ATENDIÓ}

{CARGO DEL SERVIDOR PÚBLICO}

En la ciudad de Municipio, Entidad Federativa, se presentó (él)/(la) C. {NOMBRE DEL SOLICITANTE/REQUERIDO} quién se identifica con {TIPO DE IDENTIFICACIÓN}, y número de folio {NÚMERO DE FOLIO} con domicilio en {DOMICILIO DEL SOLICITANTE/REQUERIDO} quien manifiesta: que no es mi deseo participar en un mecanismo alternativo para solucionar un conflicto con (el)/(la) C. {NOMBRE DEL SOLICITANTE/REQUERIDO} en virtud de que {PLASMAR LOS MOTIVOS PLANTEADOS}

no obstante que se me ha informado acerca del procedimiento antes mencionado.

Nombre y firma usuario

Atendido por: {NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ATENDIÓ}

{CARGO DEL SERVIDOR PÚBLICO}

Encuesta de satisfacción del servicio

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO

EXPEDIENTE: {Número de expediente}

Fecha: _____

AGRADECEMOS EL TIEMPO QUE SE SIRVA TOMAR PARA LLENAR LA SIGUIENTE PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO QUE RECIBIÓ.

Nombre (Opcional): _____

Nombre del Servidor Público que lo atendió: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

1.- ¿Cómo calificaría Usted, el servicio brindado por el personal del Centro?

Excelente Bueno Regular Malo

2.- ¿Considera que la persona que le atendió lo hizo con profesionalidad?

Si No

3.- En caso de haber alcanzado un acuerdo. ¿Cómo considera dicho acuerdo?

Muy justo Justo Regular Injusto

¿Por qué? _____

4.- En caso de tener una queja, comentario o sugerencia por favor plásmela en este recuadro

Nombre del Encuestador _____

¡Su opinión es muy importante para nosotros!

Municipio, Entidad Federativa a {DÍA} de {MES} de {AÑO}

PARA INICIAR EL MECANISMO ALTERNATIVO ES NECESARIO, SEGUIR LAS SIGUIENTES REGLAS:

1. Recordar que la participación en el proceso restaurativo/mediación, es voluntaria.
2. Conducirse con respeto hacia los intervinientes.
3. Respetar los turnos para hablar, evitando interrumpirse durante el proceso.
4. Respetar la confidencialidad de las sesiones.
5. Hablar con honestidad y franqueza.
6. Participar activamente para dirimir su conflicto.
7. Mantener su teléfono celular apagado, o en modo vibrar.
8. Acudir personalmente a todas las sesiones, con puntualidad, a fin de que se pueda realizar en el tiempo programado.
9. Los intervinientes, si así lo desean, en cualquier momento podrán solicitar el cambio de facilitador.
10. En caso de incumplimiento de las presentes reglas, el facilitador podrá suspender el procedimiento en cualquier momento.
11. De ser necesario, se podrá hacer uso de sesiones individuales con cada una de las partes; en el entendido que la información que se recabe solo podrá ser expuesta por el facilitador en sesión conjunta cuando así se autorice la persona que la proporcionó.

Una vez, que el facilitador, ha leído y explicado las presentes reglas, acepto y entiendo los puntos mencionados en las mismas.

Nombre y firma del Solicitante

Nombre y firma del Requerido

Municipio, Entidad Federativa a {DÍA} de {MES} de {AÑO}

{LUGAR AL QUE SE DERIVA}

Presente.-

Al tiempo que me permito hacerle llegar un cordial saludo, presento a sus finas atenciones a {NOMBRE DE LA PERSONA DERIVADA} quien ha acudido al Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal, brindándole la asesoría legal para afrontar la situación que se encuentra viviendo actualmente.

Observándose, que luego de escuchar detenidamente el planteamiento formulado, se deriva de ello la petición de presentar este asunto a su amable consideración por conducto de la persona de referencia, a efecto de que, si así lo considera pertinente, pueda ser atendido a través de esa institución a su digno cargo.

Con el presente, le reitero la seguridad de mi distinguida consideración y he de agradecerle la información respecto de la aceptación del trámite, a efecto de concluir por esta autoridad la petición del ciudadano. Estando a sus órdenes en el teléfono {TELÉFONO DEL LAS OFICINAS DEL CENTRO} extensión {NÚMERO DE EXTENSIÓN}.

A t e n t a m e n t e

**Lic. {NOMBRE DEL RESPONSABLE}
{SUPERVISOR TÉCNICO/COORDINADOR DEL ÁREA JURÍDICA Y DE
SEGUIMIENTO}**

{DIRECCIÓN DEL CENTRO} Teléfonos: (NÚMERO DE TELÉFONO), EXT: (EXTENSIONES)

EN {CIUDAD, ENTIDAD FEDERATIVA} A LOS {DÍA} DÍAS DEL MES DE {MES} DEL AÑO DOS MIL {AÑO}, EL COORDINADOR DEL ÁREA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE ACUERDOS {NOMBRE DEL COORDINADOR} ASISTIDO POR EL FACILITADOR EN MECANISMOS ALTERNATIVOS {NOMBRE DEL FACILITADOR}, HACE CONSTAR LA PRESENCIA DEL (LA) SEÑOR(A) [NOMBRE DEL SOLICITANTE] , A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA “**EL SOLICITANTE**”, Y EL (LA) SEÑOR(A) [NOMBRE DEL REQUERIDO] A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA EL (LA) “**REQUERIDO(A)**”, QUIENES CELEBRAN ANTE ESTA AUTORIDAD EL PRESENTE ACUERDO ESTABLECIENDO LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

DECLARACIONES

A.- DECLARA EL “**SOLICITANTE**”:

I.- POR SUS GENERALES, LLAMARSE COMO HA QUEDADO ESCRITO EN EL PROEMIO DEL PRESENTE ACUERDO, SER DE NACIONALIDAD [NACIONALIDAD], TENER [EDAD] AÑOS DE EDAD, ESTADO CIVIL [ESTADO CIVIL] Y CON DOMICILIO ACTUAL EN [DOMICILIO], EN LA CIUDAD DE {CIUDAD}, ESTADO DE {ESTADO}.

II.- ENCONTRARSE EN PLENO GOCE DE SUS FACULTADES Y DERECHOS PARA CELEBRAR EL PRESENTE ACUERDO.

III.- QUE EN ESTE ACTO SE IDENTIFICA CON [TIPO DE IDENTIFICACIÓN], NUMERO [NUMERO DE IDENTIFICACIÓN].

IV.- QUE ES SU LIBRE VOLUNTAD CELEBRAR EL PRESENTE ACUERDO CON EL(LA) REQUERIDO(A).

B.- DECLARA EL(LA) “**REQUERIDO(A)**”:

I.- POR SUS GENERALES, LLAMARSE COMO HA QUEDADO ESCRITO EN EL PROEMIO DEL PRESENTE ACUERDO, SER DE NACIONALIDAD [NACIONALIDAD], TENER [EDAD] AÑOS DE EDAD, ESTADO CIVIL [ESTADO CIVIL] Y CON DOMICILIO ACTUAL EN [DOMICILIO], DE LA CIUDAD DE {CIUDAD}, ESTADO DE [ESTADO].

II.- ENCONTRARSE EN PLENO GOCE DE SUS FACULTADES Y DERECHOS PARA CELEBRAR EL PRESENTE ACUERDO.

III.- QUE EN ESTE ACTO SE IDENTIFICA CON [TIPO DE IDENTIFICACIÓN] NUMERO [NUMERO DE IDENTIFICACIÓN].

IV.- QUE ES SU LIBRE VOLUNTAD CELEBRAR EL PRESENTE ACUERDO CON EL(LA) SOLICITANTE.

C.- AMBAS PARTES DECLARAN:

I.- QUE AMBOS VIVEN EN LA COLONIA {CAPTAR COLONIA} DE ESTA CIUDAD POR LO QUE SON VECINOS DESDE HACE APROXIMADAMENTE {TIEMPO}.

II.- QUE EL DÍA [DÍA] de [MES] de 20[AÑO], SIENDO APROXIMADAMENTE LAS [XX:XX:XX] p.m. HORAS, TUVIERON UN PROBLEMA ORIGINADO POR QUE **{ANOTAR UNA BREVE NARRACIÓN DE EN QUE CONSISTE EL CONFLICTO SIN ESTABLECER RESPONSABILIDADES}**.

III.- CON EL OBJETO DE RESOLVER EL PROBLEMA GENERADO POR EL INCIDENTE ANOTADO EN LA DECLARACIÓN ANTERIOR, LOS INTERVINIENTES TIENEN INTERÉS DE SOLUCIONARLO

DE LA MEJOR MANERA POSIBLE, A FIN DE EVITARSE MAYORES COMPLICACIONES Y EN BENEFICIO COMÚN.

EN VIRTUD DE LAS ANTERIORES DECLARACIONES, LOS INTERVINIENTES MANIFIESTAN VOLUNTARIA Y LIBREMENTE SU CONFORMIDAD EN LAS SIGUIENTES:

CLAUSULAS

PRIMERA.- LOS INTERVINIENTES CONVIENEN EN SOLUCIONAR SUS PROBLEMAS DE MEDIANTE EL PRESENTE INSTRUMENTO, SABEDORAS(ES) QUE LA FINALIDAD ES BUSCAR LA REPARACIÓN DEL DAÑO O AFECTACIÓN CAUSADA.

SEGUNDA.- LOS INTERVINIENTES ACUERDAN QUE EL OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO ES MANTENER EL ORDEN, LA PAZ Y UNA BUENA RELACIÓN QUE COMO CIUDADANOS DEBEN PROCURAR.

TERCERA.- {NOMBRE DEL SOLICITANTE} Y {NOMBRE DEL REQUERIDO} ACEPTAMOS Y NOS OBLIGAMOS, A NO HACER NI REALIZAR CONDUCTA ALGUNA QUE PERJUDIQUE O DAÑE AL “OTRO Y/O A SUS FAMILIARES” EN SUS BIENES O DERECHOS, ESPECÍFICAMENTE A NO AGREDIRNOS FÍSICA O VERBALMENTE SEA CUAL FUERE EL LUGAR EN EL QUE COINCIDAMOS, ASÍ MISMO A NO REALIZAR COMENTARIOS ENTRE NOSOTROS O CON TERCERAS PERSONAS EN TONO BURLESCO O AMENAZANTE, SOBRE TODO DELANTE DE {DESCRIBIR}, TODA VEZ QUE SABEMOS DE LAS FALTAS Y/O DELITOS EN LOS QUE PUDIÉRAMOS INCURRIR, POR LO QUE NOS COMPROMETEMOS A NO INCURRIR EN CONDUCTAS QUE PUDIERAN CONSIDERARSE DELICTIVAS O QUE PUDIERAN PERJUDICAR EL COMPORTAMIENTO Y ESTABILIDAD DE NUESTRAS RESPECTIVAS FAMILIAS; DE IGUAL FORMA EN CASO DE QUE ALGUNO DE NOSOTROS DEJEMOS DE CUMPLIR EN CUALQUIER MOMENTO CON LO ESTIPULADO EN ESTE ACUERDO, O DE CUALQUIER MODO O FORMA LO CONTRAVENGAMOS, LOS INTERVINIENTES MANIFESTAMOS LIBREMENTE NUESTRA VOLUNTAD DE ESTABLECER COMO PENA CONVENCIONAL QUE QUIEN RESULTARE

AGRAVIADO TENDRÁ DERECHO DE PROCEDER POR LA VÍA LEGAL QUE RESULTE PROCEDENTE.

CUARTA.- LAS PARTES ACUERDAN Y ACEPTAN QUE EL PRESENTE ACUERDO INICIA SU VIGENCIA [FECHA DE VIGENCIA], EL CUAL SURTIRÁ SUS EFECTOS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE SE FIRME.

QUINTA.- AMBAS PARTES MANIFIESTAN QUE EN LA CELEBRACIÓN DEL PRESENTE ACUERDO NO EXISTE ERROR, DOLO, LESIÓN, COACCIÓN, MALA FE O LA EXISTENCIA DE ALGÚN VICIO EN EL CONSENTIMIENTO OTORGADO EN ESTE ACTO Y QUE PUDIERE INVALIDAR EL MISMO.

SEXTA.- PARA TODO LO RELACIONADO CON LA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE ACUERDO, LOS INTERVINIENTES MANIFIESTAN SOMETERSE A LO DISPUESTO EN LAS LEYES Y JURISDICCIONES DE LA CIUDAD DE {CIUDAD}, {ENTIDAD FEDERATIVA}, SIN IMPORTAR EL DOMICILIO QUE EN UN FUTURO LLEGAREN A TENER.

[NOMBRE DEL SOLICITANTE]

SOLICITANTE

[NOMBRE DEL REQUERIDO]

REQUERIDO

[NOMBRE DEL FACILITADOR]

FACILITADOR EN MECANISMOS ALTERNATIVOS

EL SUSCRITO LICENCIADO {NOMBRE DEL COORDINADOR DEL ÁREA JURÍDICA Y DE SEGUIMIENTO}, COORDINADOR DEL ÁREA JURÍDICA Y DE SEGUIMIENTO AL ACUERDO, APRUEBA EL PRESENTE ACUERDO, PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES A QUE HUBIERE LUGAR, EN VIRTUD DE HABERSE FIRMADO ANTE MI PRESENCIA, MANIFESTÁNDOSE LOS INTERVINIENTES SABEDORES DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL, A LOS {DÍA} DÍAS DEL MES DE {MES} DEL AÑO DOS MIL {AÑO}, CON FUNDAMENTO A LO ESTABLECIDO EN

LIC. {NOMBRE DEL COORDINADOR DEL ÁREA JURÍDICA Y DE SEGUIMIENTO}
COORDINADOR DEL ÁREA JURÍDICA Y DE SEGUIMIENTO

V. Modelo de Monitoreo, Análisis y Evaluación

1. Manual de procedimientos para el Monitoreo, Análisis y Evaluación

a) Procedimiento de elaboración del documento de evaluación periódica

Objetivo.

Establecer esquemas de actuación para el personal sustantivo responsable de dirigir la operatividad en los Centros de Justicia Restaurativa y Mediación Municipales, con la finalidad de homologar criterios metodológicos, técnicos y procedimentales en el monitoreo y evaluación periódica de los mismos.

En este sentido, el presente documento se concibe como una herramienta de trabajo para los Directores, Supervisores Técnicos, así como Coordinadores y Encargados de área, que tienen el deber de realizar el seguimiento y la medición de los servicios otorgados por el personal operativo. Buscando lograr, en la medida de lo posible, indicadores de medición alcanzables y sustentables de los servicios que ofrece el Centro. Demostrando la capacidad en los procesos establecidos para obtener los resultados planificados consistentes en una asistencia eficiente y eficaz para las personas que acuden en la búsqueda de una solución a su conflicto.

1. Referencias iniciales.

Personas que intervienen en el proceso para la elaboración del documento de evaluación periódica.

En el proceso de evaluación periódica pueden participar diversas personas, tales como: Director, Supervisor Técnico, Coordinador del Área de Jurídica y de Seguimiento, Encargado del registro y seguimiento y Consultores, así como diversas autoridades de las instituciones y áreas con las que se interactúa.

Actividades de valoración.

Una vez obtenida la información estadística del Centro, se debe realizar una valoración respecto de la viabilidad de los indicadores de medición alcanzados.

Esto implica una doble valoración:

- a. Verificar que los procesos de los diferentes mecanismos alternativos se estén realizando de acuerdo a lo establecido en los manuales y protocolos para ello establecidos en el Centro y,
- b. Confirmar el cumplimiento de los objetivos fijados por el Centro.

Casos susceptibles de ser evaluados.

Esto dependerá de los objetivos establecidos por el Centro, pero en general se consideran:

Procedencia	Improcedencia
1. No se alcancen los objetivos establecidos en los indicadores de medición.	1. Se alcanzan los objetivos establecidos en los indicadores de medición.
2. Se cuente con evidencia objetiva de quejas ciudadanas referente al servicio ofrecido.	2. Se cumple en tiempo y forma con la entrega de información estadística y de evaluación de actividades.
3. El facilitador no cumpla con los procedimientos establecidos para el desarrollo y aplicación de los MASC.	
4. No se cuente con registros de las actuaciones realizadas para el seguimiento y medición de las actividades.	
5. Se identifique claramente la	

necesidad de capacitación para el personal del Centro.

6. Se considere viable la modificación y/o revaloración de algún proceso de actuación o indicador de medición.
7. Existen inconsistencias en la información generada y proporcionada por alguna de las áreas del Centro.

Si se determina que es procedente la participación del Centro para elaborar un documento de evaluación periódica.

- c. Se concerta reunión con el Director, el Supervisor Técnico y el Encargado de registro y seguimiento, para la revisión de las observaciones o inconsistencias de la información estadística generada.
- d. Se realiza el documento de evaluación periódica.

Si se determina que no es procedente la participación del Centro para elaborar un documento de evaluación periódica.

- c. Se realiza informe de actividades para el Director.
- d. Se informa al personal del Centro sobre el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

2. Inicio del proceso para la elaboración del documento de evaluación periódica.

a) Monitoreo

Para dar inicio al proceso de elaboración del documento de evaluación periódica es necesario haber realizado por lo menos un monitoreo y evaluación práctica a cada

facilitador del Centro de forma mensual, que permita conocer objetivamente el desempeño en su trabajo y poder generar así, acciones que contribuyan a su desarrollo, tales como la promoción y la capacitación continua.

Es responsabilidad del Supervisor Técnico realizar las actividades para el desarrollo en tiempo y forma de la evaluación del desempeño de los facilitadores en los procesos restaurativos y de mediación, misma que deberá entregar durante los primeros 10 días de cada mes al Director del Centro. Guiándose para ello de los protocolos de mediación, de junta restaurativa y de diálogo restaurativo, así como del manual de procedimientos de mecanismos alternativos.

Para lo cual el supervisor técnico ingresará junto con el facilitador a uno de sus procesos de MASC. El facilitador deberá:

1. Presentar ante los intervinientes al Supervisor Técnico como un observador.
2. Explicar que únicamente evaluará su desempeño como facilitador en el proceso, referente a las técnicas y habilidades que para ello utilice, más no así la participación de los intervinientes en el mismo.
3. Explicar a los intervinientes que el Supervisor Técnico podrá tomar notas específicamente sobre su desempeño como facilitador, así mismo que de ser necesario podrá salir en cualquier momento del proceso.
4. Una vez explicados los puntos anteriores el facilitador podrá llevar a cabo su proceso de acuerdo a lo establecido en los manuales y protocolos correspondientes.

b) Evaluación

Al culminar el monitoreo, el Supervisor Técnico deberá:

1. Proceder al llenado del formato de evaluación con el que para tal efecto cuente el Centro, en los campos requeridos, llenando sólo uno de los recuadros de cada concepto por medio de una "X".

2. Brindar retroalimentación de forma clara y objetiva al facilitador una vez que éste haya concluido el proceso y la atención a los intervinientes, con la finalidad de promover la mejora continua tanto en habilidades como en aptitudes.
3. Resguardar el formato y los resultados de manera confidencial.
4. Colaborar con el Director del Centro para la elaboración de planes de capacitación en base a los resultados de la evaluación y desarrollo del personal evaluado.

Los factores para realizar el cálculo de la evaluación en un proceso de mecanismo alternativo son:

- 1- La evaluación se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en el formato de Evaluación de procesos de mecanismos alternativos, el cual consta de tres etapas:
 - a) **Introducción:** en esta etapa el Supervisor Técnico, calificará la forma en que el facilitador da la bienvenida a los intervinientes y cómo realiza su presentación y la presentación de los intervinientes, de igual forma, evaluará la manera en que el facilitador explica el que consiste el proceso, sus etapas y establece las reglas.
 - b) **Desarrollo:** el Supervisor Técnico verificará que el facilitador se apegue a los principios que rigen los Mecanismos alternativos, y si este permite que las partes expresen sus opiniones y necesidades respetando las reglas establecidas. El Supervisor Técnico evaluará la habilidad del facilitador al momento de formular preguntas y si estas son asertivas, así como su capacidad para generar comunicación entre las partes y validar sus emociones.
 - c) **Conclusión:** en esta etapa el Supervisor Técnico medirá la forma en que el facilitador identifica en la agenda los puntos de interés de los intervinientes y su habilidad para mover de sus posiciones a los participantes. También evaluará si el facilitador brinda la oportunidad a

las partes de comentar si tienen algo más que tratar, y cómo realiza la etapa del cierre.

- 2- El Supervisor Técnico calificará cada una de las preguntas de las tres etapas, de acuerdo a los parámetros de excelente (100), bueno (90), regular (80) y deficiente (70).
- 3- Al final de cada etapa el Supervisor Técnico plasmará en el formato el total de puntos alcanzados por el especialista por cada una de las preguntas.
- 4- Al finalizar la evaluación el Supervisor Técnico anotará las observaciones que considere necesarias para llevar a cabo la retroalimentación con el facilitador evaluado.
- 5- El Supervisor Técnico anotará en el formato de evaluación de procesos de mecanismos alternativos la fecha en que se realizó la evaluación, el nombre del facilitador evaluado y el nombre del evaluador.
- 6- Las evaluaciones aplicadas deberán ser remitidas por el Supervisor Técnico al Director para su análisis y resguardo.
- 7- Para finalizar la evaluación el Supervisor Técnico registrará el resultado de la misma, mismo que será calculado de acuerdo a la suma de los puntos totales obtenidos en cada una de las etapas y dividido entre tres. El resultado de esta operación se considerará dentro de los parámetros establecidos en el punto número dos, excelente (100), bueno (90), regular (80) y deficiente (70), lo cual permitirá detectar las necesidades de capacitación de cada uno de los facilitadores del Centro.

b) Procedimiento de Activación de Alerta

Objetivo.

Implementar un mecanismo de actuación ágil y eficiente que coadyuve a la pronta detección de áreas de oportunidad en los Centros de Justicia Restaurativa y Mediación

Municipales, homologando en la medida de lo posible criterios metodológicos, técnicos y procedimentales en el análisis de información y toma de decisiones.

Estableciendo la colaboración interinstitucional entre las autoridades que tengan inferencia no solo en los casos que puedan ser atendidos por el Centro, sino también en las decisiones y valoración del desarrollo de actividades; con la finalidad de homologar criterios metodológicos, técnicos y procedimentales en el monitoreo y evaluación periódica de los mismos.

En este sentido, el presente documento se concibe como una herramienta de trabajo para los Directores, Supervisores Técnicos, así como Coordinadores y Encargados de área, que tienen el deber de realizar el seguimiento y la medición de los servicios otorgados por el personal operativo. Buscando lograr, en la medida de lo posible, indicadores de medición alcanzables y sustentables de los servicios que ofrece el Centro. Demostrando la capacidad en los procesos establecidos para obtener los resultados planificados.

1. Referencias iniciales.

Personas que intervienen en el proceso para la activación de la alerta y elaboración de propuestas para la toma de decisiones.

En el proceso para la activación de alerta y elaboración de propuestas para la toma de decisiones pueden participar diversas personas, tales como: Director, Supervisor Técnico, Coordinador del Área de Jurídica y de Seguimiento, Encargado del registro y seguimiento y Consultores, así como diversas autoridades de las instituciones y áreas con las que se interactúa.

Actividades de valoración.

Una vez analizada la información estadística del Centro, se debe realizar una valoración respecto a la viabilidad para la activación de una alerta para la toma de decisiones.

Esto implica:

- a. Analizar el documento de evaluación periódica y,
- b. Elaborar propuestas en beneficio de la toma de decisiones que conlleven a la generación de un plan de acción para las diversas áreas de oportunidad encontradas.

Situaciones susceptibles de ser analizadas.

Esto dependerá de los objetivos establecidos por el Centro, pero en general se consideran:

Procedencia	Improcedencia
1. No se alcancen los objetivos establecidos en los indicadores de medición.	1. Se alcanzan los objetivos establecidos en los indicadores de medición.
2. El facilitador no cumpla con los procedimientos establecidos para el desarrollo y aplicación de los MASC.	2. Se cumple en tiempo y forma con la entrega de información estadística y de evaluación de actividades.
3. No se cuente con registros de las actuaciones realizadas para el seguimiento y medición de las actividades.	
4. Se identifique claramente la necesidad de capacitación para el personal del Centro.	
5. Se considere viable la modificación y/o revaloración de algún proceso de actuación o indicador de medición.	
6. Existen inconsistencias en la información generada y proporcionada por alguna de las áreas del Centro.	

Si se determina que es procedente la activación una alerta.

- a. El Director convocará a reunión a sus Supervisores Técnicos, Coordinadores y Encargados de áreas, para la exposición de la problemática encontrada.
- b. Se realiza la elaboración de propuesta para toma de decisiones.

Si se determina que no es procedente la activación de una alerta.

- a. Se concluye la actividad generando una minuta de trabajo.
- b. Se informa al personal del Centro sobre el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

2. Inicio del proceso para la activación de alerta y elaboración de propuestas para la toma de decisiones.

a) Análisis del Documento de Evaluación Periódica

Una vez elaborado el documento de evaluación periódica el Director deberá:

1. Identificar si es necesario activar una alerta para la elaboración de propuestas y toma de decisiones en las acciones a seguir para poder así cumplir con los objetivos establecidos.

b) Activación de la Alerta

1. De activar la alerta el Director, convocará a reunión de trabajo a los Supervisores Coordinadores y Encargados de área del Centro, lo cual podrá hacer mediante oficio o correo electrónico.
2. El Director y el Supervisor Técnico deber previo a la reunión de trabajo elaborar algunas propuestas de solución, que facilite la toma de decisiones.
3. En dicha reunión el Director del Centro les planteará ya sea mediante una serie de diapositivas o en la forma que de acuerdo a la infraestructura y recursos del Centro se le facilite, las problemáticas encontradas y analizadas, así como los probables motivos que las derivan. Esta actividad podrá realizarla también el Supervisor Técnico, de ser instruido por el Director. Ello con la finalidad de agilizar y eficientar los tiempos.
4. Los participantes en la reunión podrán en este punto plantear sus puntos de vista y observación respecto a la situación que se les está planteando, con la finalidad de

buscar clarificar la información de así requerirlo o bien generar una mejor comunicación que les permita tomar decisiones para desarrollar un plan de acción que dé solución a los hallazgos.

Si se confirma no requerir la activación de la alerta, es importante clarificar para todos los participantes los motivos por los que no se requieren la activación o el desarrollar un plan de acción, ello con evidencia objetiva, es decir se debe sustentar la decisión tomada durante la reunión, acuerdos que el auxiliar administrativo plasmará en una minuta de trabajo, en el formato que para ello se encuentre establecido en el Centro y les requerirá a todos los actores de dicha reunión, firmen de conocimiento y conformidad lo visto y acordado. El Director concluirá la reunión agradeciendo a todos su valiosa participación.

De confirmar la necesidad en la activación de la alerta por parte del Director, los participantes en la reunión determinarán:

1. Si se requiere activar una alerta interinstitucional. En este caso será necesario que el director gire oficios a las autoridades que se requiera participen en de una nueva reunión para exponer la situación y establecer puntos de acuerdo, toda vez que la interacción de sus áreas con la dinámica del Centro puede ser de vital importancia para la solución del problema.

c) Propuestas para la toma de decisiones.

1. De no requerirse una alerta interinstitucional serán entonces los participantes de dicha reunión quienes establezcan los puntos de acuerdo para la toma de decisiones.
2. Si las observaciones y hallazgos demandan el desarrollo de un plan de acción para el logro de los objetivos, de acuerdo a los procedimientos establecidos en los diferentes manuales y protocolos del Centro; es necesario identificar claramente cuáles son las necesidades para cubrir la irregularidad encontrada.

3. De exhortarse la necesidad de capacitación para el personal ya sea operativo o administrativo, los participantes de la reunión deberán ser específicos en el tipo de capacitación que se requiere. De igual forma deberán serlo con cada uno de los temas planteados.
4. En caso de ser necesario, considerar la viabilidad de realizar modificaciones o nuevos objetivos que sean factibles de lograr y de medir por el Centro. Lo anterior sustentado con evidencia objetiva.
5. El auxiliar administrativo plasmará en una minuta de trabajo, en el formato que para ello se encuentre establecido en el Centro y les requerirá a todos los actores de dicha reunión, firmen de conocimiento y conformidad las propuestas para la toma de decisiones acordadas, especificando quien será el responsable de cada punto de acuerdo estableciendo una fecha compromiso
6. De requerir mayor tiempo para la elaboración de un plan de acción, el responsable de dicha actividad informara la fecha compromiso para su entrega, para que esta pueda ser plasmada por el auxiliar administrativo en la minuta de trabajo. Y determinar así, la fecha para la siguiente reunión en la cual puedan analizar el plan y aprobarlo de considerarlo viable.
7. El Director concluirá la reunión agradeciendo a todos su valiosa participación

c) Procedimiento de Toma de Decisiones

Objetivo.

Establecer esquemas de actuación para el personal sustantivo responsable de dirigir la operatividad en los Centros de Justicia Restaurativa y Mediación municipales, con la finalidad de homologar criterios metodológicos, técnicos y procedimentales. En este sentido, este documento se concibe como un instrumento de trabajo de los Directores, Supervisores, Coordinadores y Jefes de Área que tienen el deber de velar por que se cumplan con los objetivos del proyecto, propiciando una mejora continua en los estándares de medición, el desarrollo de perfiles y de la prestación del servicio a los ciudadanos que acuden en busca de una solución a su conflictiva.

Se busca lograr, en la medida de lo posible, facilitar la toma de decisiones a los servidores públicos sobre quienes recae esta responsabilidad.

1. Referencias iniciales.

Personas que intervienen en el proceso para la activación de la alerta y elaboración de propuestas para la toma de decisiones.

En el proceso para la toma de decisiones pueden participar diversas personas, tales como: Director, Supervisor Técnico, Coordinador del Área de Jurídica y de Seguimiento, Encargado del registro y seguimiento y Consultores, así como diversas autoridades de las instituciones y áreas con las que se interactúa.

Actividades de valoración.

Una vez desarrolladas las propuestas para la toma de decisiones, se debe realizar una valoración respecto a la viabilidad en la aceptación de éstas para el logro de los objetivos del Centro, así mismo el seguimiento a la ejecución de dichos planes.

Situaciones susceptibles de valoración.

Esto dependerá de los objetivos establecidos por el Centro y los recursos con los que cuenta, pero en general se consideran:

Procedencia	Improcedencia
1. Aporte valor para alcanzar los objetivos establecidos en los indicadores de medición.	1. No aporten valor para alcanzar los objetivos establecidos en los indicadores de medición.
2. El facilitador adquiera conocimientos y experiencia para desarrollar sus funciones adecuadamente.	2. El costo supere los recursos con los que cuenta el Centro.

3. Se considere viable la modificación y/o revaloración de algún proceso de actuación o indicador de medición.
4. Se cumple en tiempo y forma con la entrega de información estadística y de evaluación de actividades.

Si se determina que son procedentes las decisiones planteadas.

- a. El Director convocará a reunión a sus Supervisores Técnicos, Coordinadores y Encargados de áreas, informando la aceptación de la propuesta para la toma de decisiones.
- b. Se da seguimiento a la ejecución de los planes de acción.

Si se determina que no son procedentes las decisiones planteadas.

- a. Se concluye la actividad generando una minuta de trabajo.
- b. Se informa al personal del Centro sobre el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

2. Inicio del proceso para la toma de decisiones.

a) Aprobación de la propuesta para la toma de decisiones

De acuerdo a lo establecido en el protocolo para la activación de alerta y elaboración de propuestas para la toma de decisiones, una vez que el Director del Centro haya convocado a reunión por medio de oficio, a las autoridades y el personal del Centro, los cuales cuenten con atribuciones para la toma de decisiones, que haya expuesto a los participantes la problemática por la que atraviese el Centro, y que hayan elaborado el documento con las propuestas para la toma de decisiones.

1. El Director del Centro informara si dichas propuestas son aceptación, para lo cual de no ser así: el Supervisor Técnico apoyara en el desarrollo de nuevas propuestas para la toma de decisiones, las cuales deberán ser viables para cumplimentar los objetivos del proyecto.

De estar todos de acuerdo con el documento de propuestas para la toma de decisiones:

2. El Director del Centro informara su aprobación.
3. En conjunto elaborarán un documento conteniendo todas las propuestas aprobadas buscando con ello solventar los hallazgos observados, mismo que transcribirá el auxiliar administrativo.
4. El Director y el Supervisor Técnico deberán aclarar cada punto acordado y confirmar si ello requiere de un plan de acción para llevarlas a cabo.
5. Si las observaciones y hallazgos demandan el desarrollo de un plan de acción para el logro de los objetivos, de acuerdo a los procedimientos establecidos en los diferentes manuales y protocolos del Centro; deberán documentar el plan de acción con el cual ya deberán tener desarrollado de acuerdo a lo establecido en el protocolo de para la activación de alerta y elaboración de propuestas para la toma de decisiones. Así mismo y de requerirse dicha reunión se puede reagendar con la finalidad de organizar correctamente el plan de trabajo por parte de los responsables de la acción.
6. Especificar quien será el responsable de cada punto de acuerdo o plan de acción y establecer una fecha compromiso para ello.
7. Como en cada reunión, el auxiliar administrativo redactara la minuta que sustente todos los acuerdos establecidos, y recabara las firmas de los participantes.
8. Para dar por concluida la reunión el Director del Centro les comunica oficialmente a los participantes la decisión tomada para la solución de la situación derivada del monitoreo, análisis y evaluación del Centro.

b) Seguimiento al plan de trabajo

Con el objetivo de confirmar que efectivamente se hayan ejecutado el plan de trabajo pactado en reunión y plasmado mediante minuta;

1. El Director del Centro y/o el Supervisor Técnico, de acuerdo a las fechas compromiso, deberán comunicarse con las áreas responsables de las acciones para solicitarles informen sobre el cumplimiento de su plan de acción, el cual lo deberán hacer mediante oficio y anexando evidencia del cumplimiento.
2. En caso de no haberse ejecutado el plan de acción, el Director y/o el Supervisor Técnico deberán informar al responsable de la toma de decisiones que no se ha llevado a cabo el plan de trabajo.
3. De no ser el Director del Centro quien de él seguimiento, a los planes de acción, el Supervisor Técnico deberá notificar el incumplimiento al Director, con la finalidad de que este a su vez, se comunique con el responsable de la acción y de ser necesario, pueda en determinado momento tomar la decisión de cuál será el plan de acción a seguir, para dar cumplimiento al objetivo faltante.
4. El responsable de la acción deberá tomar la decisión e informar si continuara y realizara el plan previamente establecido.
5. Si el tomador de decisiones responsable determina y manifiesta su deseo de modificar su plan de acción. Para tal efecto se deberán repetir todos los pasos establecidos en este protocolo.
6. Si el tomador de decisiones establecido en la minuta de trabajo de la acción en cuestión, mantiene su decisión para llevar a cabo el plan de acción acordado en la reunión, revisará el plan de trabajo o bien elaborará una nueva propuesta para la toma de decisiones, de acuerdo a lo establecido en el protocolo para la activación de alertas y elaboración de la propuesta para la toma de decisiones, estableciendo una nueva fecha compromiso en la que se le dará cumplimiento a la acción acordada.

7. Si el plan de acción se ejecutó y mediante las acciones desarrolladas derivadas de la toma de decisiones se consiguió el objetivo del proyecto, el Director:
8. Archiva toda evidencia y agradece a los participantes.
9. Informará a los participantes del éxito del plan de acción, dando por concluido el procedimiento por dichas acciones.
10. Si no se logró cumplir con los objetivos establecidos para lo cual se desarrolló el plan de acción; deberá hacerlo del conocimiento de los involucrados en la implementación de acciones, para revisar el plan de trabajo o bien elaborar una nueva propuesta para la toma de decisiones, de acuerdo a lo establecido en el protocolo para la activación de alertas y elaboración de la propuesta para la toma de decisiones.

c) Monitoreo de impacto de Resultados.

1. El Supervisor Técnico deberá estar al pendiente, solicitándole al encargado de registro y seguimiento información estadística para monitorear el impacto de las acciones en el indicador, ello facilitara identificar la necesidad de realizar acciones preventivas o/o correctivas a los procesos y procedimientos según sea el caso.

2. Guías Metodológicas

El presente manual tiene como finalidad sentar las bases y delimitar los alcances para el análisis, monitoreo y evaluación en los Centros de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal; estableciendo procedimientos que les permitan a los operadores registrar su actuar en la toma de decisiones.

Hablar de procesos y procedimientos implica por ende una planificación basada en objetivos lo que nos lleva a apoyarnos en la teoría de la planificación del desarrollo; esta teoría define el seguimiento o monitoreo como un ejercicio destinado a identificar de

manera sistemática la calidad del desempeño de un sistema, subsistema o proceso con el propósito de introducir los ajustes o cambios pertinentes y oportunos para el logro de sus resultados y efectos en el entorno. Así, el monitoreo permite analizar el avance y proponer acciones a tomar para lograr los objetivos; Identificar los éxitos reales y las oportunidades de mejora lo antes posible, para hacer ajustes oportunos en los procesos y procedimientos que así lo requieran.

Con un extendido consenso sobre la finalidad del monitoreo, como se define en el párrafo anterior, en la actualidad existen dos tendencias sobre el significado y el alcance de los sistemas de seguimiento, análisis monitoreo y evaluación. Una tendencia enfatiza la coincidencia entre lo planificado y lo ocurrido. La otra en el conocimiento que se deriva de las acciones de seguimiento.

La primera tendencia descansa en una visión racional del proceso de planificación. De este modo se asume que dados ciertos insumos se obtendrán determinados resultados y efectos. En correspondencia con esta tendencia, el acento del monitoreo es “el análisis sistemático del proceso de implementación y el criterio de evaluación es la mayor o menor coincidencia entre lo planificado y lo ocurrido”. Así, el foco de atención es la verificación si se ha cumplido lo planificado y sugerir cambios para reducir la discrepancia entre uno y otro momento.

En la otra tendencia con el monitoreo se busca “verificar la validez de una hipótesis, retroalimentarla y consecuentemente tomar decisiones estratégicas y operativas fundamentadas sobre una oportunidad de mejora”, y por tanto el monitoreo se traduce, “en un proceso de producción y gestión de conocimientos y en una fuente de aprendizaje que contribuye a una mayor eficacia y efectividad”.

Por lo que podemos concluir, que son estas dos tendencias las que nos permiten buscar el ofrecer servicios de calidad, con participación colaborativa para la ciudadanía a través de la mejora continua.

d) Guía metodológica de elaboración del documento de evaluación Periódica

Objetivo

Establecer el procedimiento que le permita tanto al director como a los diferentes supervisores y coordinadores de área, analizar la información referente al progreso en el desarrollo de procesos confiables en el Centro mediante la elaboración de una evaluación periódica.

Alcance

Este procedimiento aplica a las áreas administrativas de la institución y a los encargados de los Centros.

1. Competencias

- Director
- Supervisor Técnico
- Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento
- Encargado de Registro y Seguimiento
- Facilitadores
- Consultor

2. Normas y Políticas de Operación

- Guía metodológica de Evaluación Periódica
- Guía metodológica para la Activación de Alerta y elaboración de propuesta para la Toma de Decisiones
- Guía metodológica para la Toma de Decisiones
- Manual de Organización
- Tablero de Indicadores

3. Formatos

- Expediente

- Oficio
- Informe estadístico mensual
- Informe estadístico de encuestas mensual
- Evaluación de procesos de mecanismos alternativos

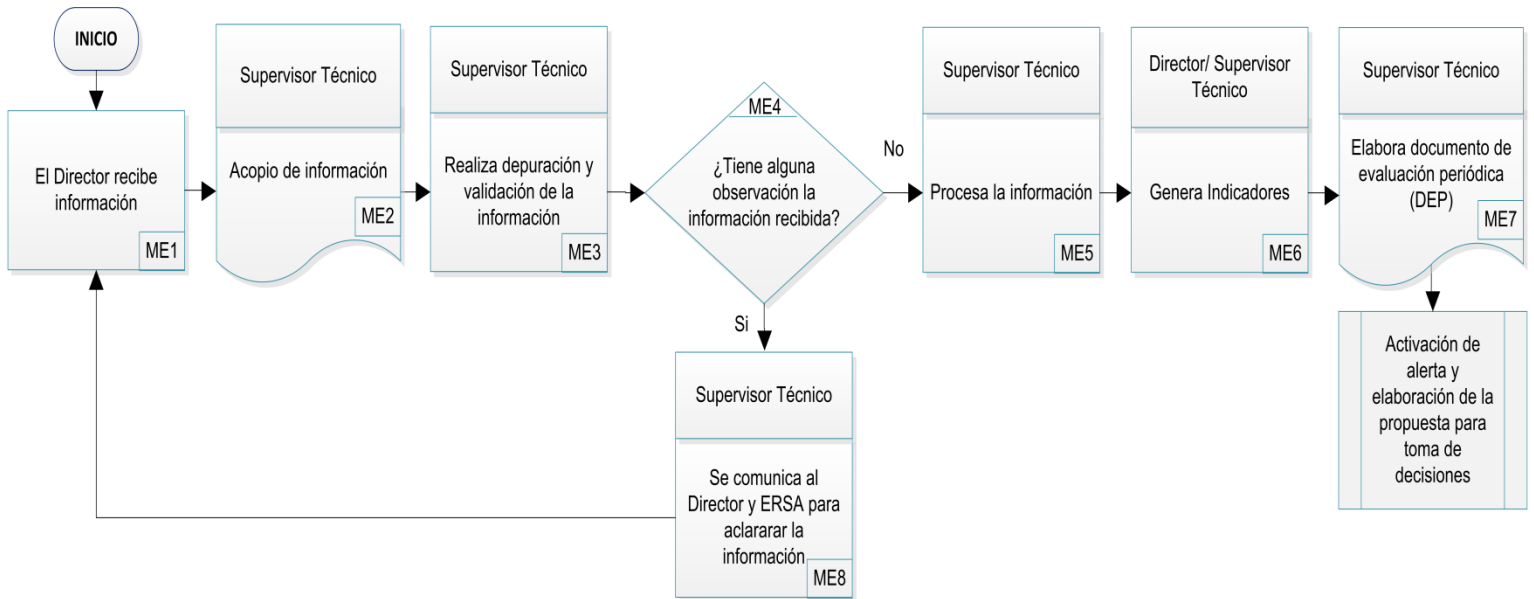
4. Equipo y Material

- Sistema informático
- Escritorios de trabajo
- Equipo de Hardware (computadora, impresora, copiadora)
- Línea telefónica
- Sellos institucionales
- Hojas
- Proyector
- Rotafolio
- Plumas, lápices, plumones para rotafolio

5. Anexos

CLAVE DE LETRAS	
DC	Director del Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal
ST	Supervisor Técnico
CAJYS	Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento
ERSA	Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos
DEP	Documento de Evaluación Periódica
PTD	Propuesta para la Toma de Decisiones

6. Diagrama de Flujo



7. Descripción De Actividades

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
ME1	Director/ Supervisor Técnico/ ERSA	El director recibe del Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos el informe estadístico mensual y el reporte estadístico de encuestas de satisfacción del servicio mensual del Centro y del Supervisor Técnico el control de evaluaciones de los Facilitadores.	Formatos Estadísticos, Formato de Evaluación de Facilitadores	Director ST ERSA
ME2	Supervisor Técnico	El Supervisor Técnico recibe del director el informe estadístico y reporte estadístico de encuestas de satisfacción del servicio mensual.	Formatos Estadísticos	Director ST
ME3	Supervisor Técnico	Realiza una depuración y validación de la información, verificando el cumplimiento de los indicadores establecidos para el Centro.		
ME4	Supervisor Técnico	¿Tiene alguna observación la información? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso ME8 <u>NO</u> : Vaya al paso ME5		ST ERSA
ME5	Supervisor Técnico	El Supervisor Técnico procesa la información.	Análisis e Informe de Actividades	
ME6	Director/ Supervisor Técnico	Generan Indicadores.		Director ST
ME7	Supervisor Técnico	Elabora documento de evaluación periódica.		Director ST
ME8	Supervisor Técnico	Se comunica con el director y el Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos para aclarar la información.		Director ST ERSA
	Director/ Supervisor Técnico	Activación de alerta y elaboración de propuesta para la toma de decisiones.		Director ST

8. Descripción de Actividades

1. **ME1:** El director del Centro recibe del Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos un informe estadístico y uno de encuestas de satisfacción del servicio, ambos de forma mensual, en los formatos que para ello haya establecido el Centro, así mismo el Supervisor Técnico le hace entrega también de las evaluaciones prácticas realizadas a los facilitadores de acuerdo a lo establecido en la Guía metodológica de Evaluación Periódica, lo cual se realiza de forma mensual; permitiéndole corroborar de primera mano si se ha cumplido con los objetivos del proyecto planteados en el tablero de indicadores de medición y analizando la eficacia y eficiencia de los servicios que ofrece el Centro.
2. **ME2:** El Supervisor Técnico recibe del director el informe estadístico y de encuestas de satisfacción del servicio mensuales, para su análisis y evaluación periódica.
3. **ME3:** El Supervisor Técnico analiza la información recibida realizando una depuración y validación que le permita corroborar que los datos recibidos no contengan error alguno, de igual forma que el trabajo desarrollado por el personal del Centro esté cumpliendo con los indicadores de medición establecidos.
4. **ME4:** Una vez depurada y validada la información, el Supervisor Técnico determinara si tiene alguna observación sobre la información recibida. De ser así, se lo hará saber tanto al director como al Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos
5. **ME5:** De no tener ninguna observación en la información revisada el Supervisor Técnico elaborará y entregará un informe de actividades al director. De no haberse logrado el objetivo del proyecto y/o alcanzado alguno de los porcentajes establecidos en los indicadores, realizará un análisis de los probables motivos que les impidieron conseguir sus objetivos, de acuerdo a lo establecido en la Guía metodológica de Evaluación Periódica.
6. **ME6/ME7:** El director del Centro deberá reunirse con el Supervisor Técnico, en conjunto y a conciencia revisan el análisis y/o informe de actividades desarrollado por el Supervisor Técnico, lo cual les permitirá realizar el documento de evaluación periódica, así como identificar si es necesario activar una alerta para la elaboración de propuestas y toma de decisiones en las acciones a seguir para poder así cumplir con los objetivos establecidos. Y en caso de ser necesario considerar la viabilidad de

realizar modificaciones o nuevos indicadores que sean medibles y alcanzables por el Centro. Ello sustentado con evidencia objetiva.

7. **ME8:** El Supervisor Técnico deberá comunicarse con el director y el Encargado de Registro y Seguimiento del Acuerdo, con la finalidad de concertar una reunión en la cual les hará saber sus observaciones sobre el informe estadístico recibido y los motivos que lo llevan a considerar la importancia de revisar nuevamente dicha información que le permita realizar un informe mensual confiable.

e) Guía metodológica de Activación de Alerta

Objetivo

Establecer el procedimiento a través del cual el director y el Supervisor Técnico, así como las autoridades competentes en el tema, analicen el estado de la ejecución de las actividades programadas para el Centro, y de así requerirlo, elaborar propuestas para la toma de decisiones, que les permita cumplir con los indicadores establecidos e identificar si es necesario el apoyo técnico de Consultores Externos.

Alcance

Este procedimiento aplica a las áreas administrativas de la institución y a los encargados de los Centros.

1. Competencias

- Director
- Supervisor Técnico
- Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento
- Encargado de Registro y Seguimiento
- Consultor

2. Normas Y Políticas De Operación

- Guía metodológica de Evaluación Periódica
- Guía metodológica para la Activación de Alerta y elaboración de propuesta para la Toma de Decisiones
- Guía metodológica para la Toma de Decisiones
- Manual de Organización
- Tablero de Indicadores

3. Formatos

- Expediente
- Oficio
- Informe estadístico mensual
- Informe estadístico de encuestas mensual
- Evaluación de procesos de mecanismos alternativos

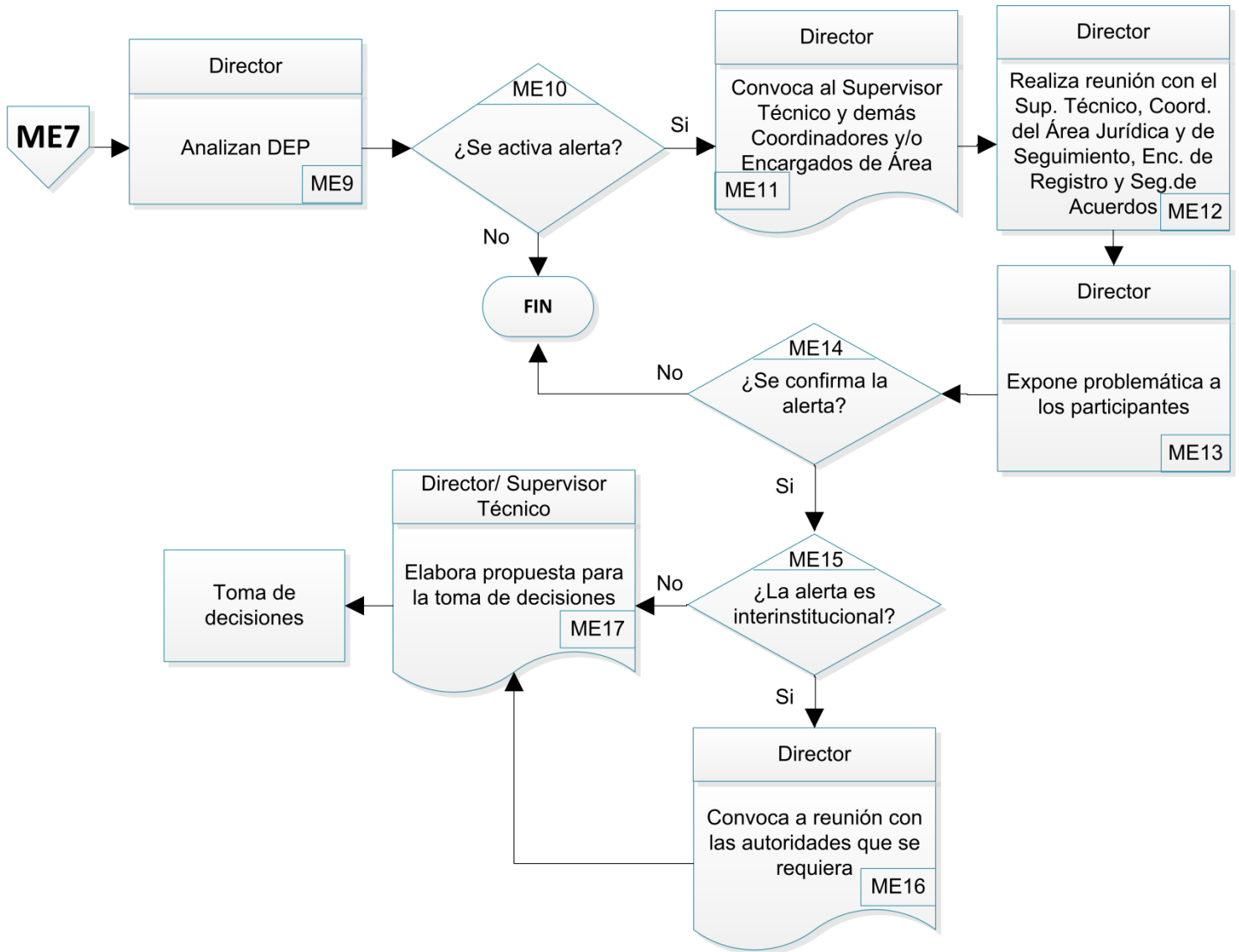
4. Equipo y Material

- Sistema informático
- Escritorios de trabajo
- Equipo de Hardware (computadora, impresora, copiadora)
- Línea telefónica
- Sellos institucionales
- Hojas
- Proyector
- Rotafolio
- Plumaz, lápices, plumones para rotafolio

5. Anexos

CLAVE DE LETRAS	
DC	Director del Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal
ST	Supervisor Técnico
CAJYS	Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento
ERSA	Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos
DEP	Documento de Evaluación Periódica
PTD	Propuesta para la Toma de Decisiones
TDD	Toma de Decisiones

Diagrama de Flujo



6. Descripción de Actividades

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
ME9	Director	Analiza el documento de evaluación periódica.	Documento de Evaluación Periódica	Director ST
ME10	Director	¿Se activa alerta? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso ME11 <u>NO</u> : Fin del procedimiento		
ME11	Director	Convoca al Supervisor Técnico y demás Coordinadores y Encargados de Área.	oficio	Director ST CAJYS ERSA
ME12	Director	Realiza reunión con el Supervisor Técnico, Coord. del Área Jurídica y de Seguimiento y el Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos.		Director ST CAJYS ERSA
ME13	Director	Expone problemática a los participantes.	Presentación electrónica (opcional) Minuta	Director ST CAJYS ERSA
ME14	Director	¿Se confirma la alerta? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso ME15 <u>NO</u> : Fin del procedimiento		Director ST CAJYS ERSA
ME15	Director	¿La alerta es interinstitucional? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso ME16 <u>NO</u> : Vaya al paso ME17		Director ST CAJYS ERSA
ME16	Director	Convoca a reunión con las autoridades que se requiera.	Presentación electrónica (opcional)	Director ST CAJYS ERSA Autoridades Diversas
ME17	Director/ Supervisor Técnico	Elaboración de propuesta para la toma de decisiones.	PTD Minuta	Director ST CAJYS ERSA Autoridades Diversas
TDD	Director	Toma de Decisiones.		Director ST CAJYS ERSA Autoridades Diversas

8. Descripción De Actividades

1. **ME9/ME10:** El director analiza el documento de evaluación periódica realizado, para con ello determinar si se requiere activar la alerta para la elaboración de propuestas y toma de decisiones que les ayude a cumplir con los indicadores establecidos. De estar conforme con los resultados obtenidos
2. **ME11:** El director del Centro convoca a reunión mediante oficio y/o correo electrónico al Supervisor Técnico, Coord. del Área Jurídica y de Seguimiento y al Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos. Para lo cual cada uno deberá llevar consigo información sustentada del trabajo realizado en el periodo a observar.
3. **ME12:** El director lleva a cabo la reunión de trabajo con el personal mencionado en el punto anterior.
4. **ME13:** El Director y/o el Supervisor Técnico (de así asignarle la encomienda el director), exponen a los participantes la problemática observada derivada del análisis a la evaluación periódica desarrollada por ambos. Contando todos con la oportunidad de revisar nuevamente la información y emitir sus opiniones y puntos de vista de la situación.
5. **ME14/ME15:** Una vez Dialogado todos los actores de dicha reunión y haber expuesto sus observaciones y puntos de vista, será el director del Centro quien determine si se confirma o no la alerta para la elaboración de propuestas y toma de decisiones que les ayude a cumplir con los indicadores establecidos. De no ser necesario, el director concluirá la reunión agradeciendo a todos por su valiosa participación. De si requerir la activación de la alerta, es importante que el director determine si ésta requiere de una participación interinstitucional, que les permita enriquecer el trabajo y la toma de decisiones.
6. **ME16:** El director del Centro convoca a reunión mediante oficio a personal a su cargo, así como a las autoridades que en bases a la reunión de trabajo anterior considera pertinente que participen.
7. **ME17:** Tanto el director como el Supervisor Técnico elaboran propuestas para la toma de decisiones que les permita cumplir con el objetivo del proyecto, mismas que llevarán consigo el día de la reunión interinstitucional.

f) Guía metodológica de Toma de Decisiones

Objetivo

Establecer el procedimiento a través del cual el Director determinará las prioridades del Centro de acuerdo a los resultados obtenidos del monitoreo, análisis y evaluación y a lo establecido en los diversos manuales, que le permita en conjunto con el personal competente tomar decisiones basadas en el desarrollando de un plan de trabajo que dé cumplimiento al objetivo del proyecto.

Alcance

Este procedimiento aplica a las áreas administrativas de la institución y a los encargados de los Centros.

1. Competencias

- Director
- Supervisor Técnico
- Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento
- Encargado de Registro y Seguimiento
- Consultor

2. Normas y Políticas De Operación

- Guía metodológica de Evaluación Periódica
- Guía metodológica para la Activación de Alerta y elaboración de propuesta para la Toma de Decisiones
- Guía metodológica para la Toma de Decisiones
- Manual de Organización
- Tablero de Indicadores

3. Formatos

- Expediente
- Oficio
- Informe estadístico mensual
- Informe estadístico de encuestas mensual
- Evaluación de procesos de mecanismos alternativos

4. Equipo Y Material

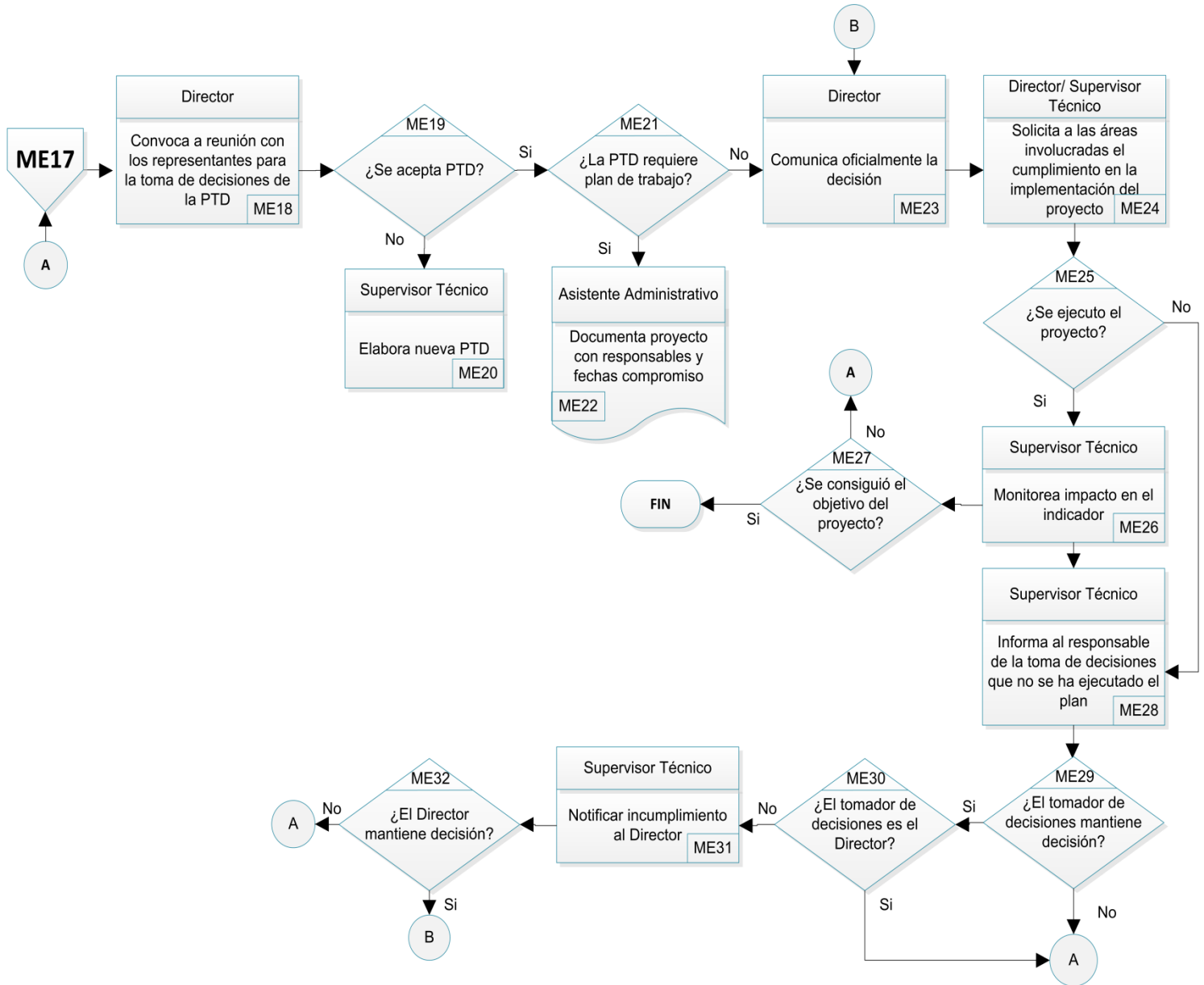
- Sistema informático

- Escritorios de trabajo
- Equipo de Hardware (computadora, impresora, copiadora)
- Línea telefónica
- Sellos institucionales
- Hojas
- Proyector
- Rotafolio
- Plumaz, lápices, plumones para rotafolio

5. Anexos

CLAVE DE LETRAS	
DC	Director del Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal
ST	Supervisor Técnico
CAJYS	Coordinador del Área Jurídica y de Seguimiento
ERSA	Encargado de Registro y Seguimiento de Acuerdos
DEP	Documento de Evaluación Periódica
PTD	Propuesta para la Toma de Decisiones
TDD	Toma de Decisiones
DC	Director del Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal

6. Diagrama de Flujo



7. Descripción de Actividades

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
ME18	Director	Convoca a reunión con los representantes para la toma de decisiones de la PTD.	oficio	Director ST CAJYS ERSA Autoridades Diversas
ME19	Director	¿Se acepta PTD? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso ME21 <u>NO</u> : Vaya al paso ME20		Director ST CAJYS ERSA Autoridades Diversas
ME20	Director/ Supervisor Técnico	Elabora nueva Propuesta para la Toma de Decisiones.	PTD	Director ST
ME21	Director	¿La PTD requiere plan de trabajo? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso ME22 <u>NO</u> : Vaya al paso ME23		Director ST CAJYS ERSA Autoridades Diversas
ME22	Asistente Administrativo	Documenta proyecto con responsables y fechas compromiso.	Minuta	Director ST CAJYS ERSA Autoridades Diversas
ME23	Director/ Supervisor Técnico	Comunica oficialmente la decisión.		Director ST CAJYS ERSA Autoridades Diversas
ME24	Director/ Supervisor Técnico	Solicita a las áreas involucradas el cumplimiento en la implementación del proyecto.		Director ST CAJYS ERSA Autoridades Diversas
ME25	Director	¿Se ejecutó el proyecto? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso ME26 <u>NO</u> : Vaya al paso ME28		
ME26	Supervisor Técnico	Monitorea impacto en el indicador.		Director ST CAJYS ERSA

Paso No.	Área o Responsable	Descripción de la actividad	Documento Relacionado	Interacción
ME27	Director	¿Se consiguió el objetivo del proyecto? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Fin del Procedimiento <u>NO</u> : Vaya al paso ME17		Director ST
ME28	Director/ Supervisor Técnico	Informa al responsable de la toma de decisiones que no se ha ejecutado el plan.		Director ST
ME29	Director	¿El tomador de decisiones mantiene decisión? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso ME30 <u>NO</u> : Vaya al paso ME17		
ME30	Director/ Supervisor Técnico	¿El tomador de decisiones es el Director? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso ME17 <u>NO</u> : Vaya al paso ME31		Director ST
ME31	Supervisor Técnico	Notificar el incumplimiento al Director.		Director ST
ME32	Director	¿El Director mantiene decisión? Si la respuesta es: <u>SI</u> : Vaya al paso ME23 <u>NO</u> : Vaya al paso ME17		

8. Descripción de Actividades

1. **ME18:** Una vez en la reunión con las autoridades y el personal del centro convocados los cuales tienen la atribución para la toma de decisiones, el director del Centro expone la problemática a los participantes para con ello generar una discusión facilitada que les permita generar propuestas para la toma de decisiones y solventar así los hallazgos observados en el Centro.
2. **ME19/ME20/ME21:** Si las propuestas para la toma de decisiones realizadas por los participantes son aceptadas por todos; durante la reunión se plasma por escrito la nueva propuesta para la toma de decisiones. Siendo responsabilidad del director y del Supervisor Técnico aclarar cada punto acordado y confirmar si ello requiere de un plan de acción para llevarlas a cabo.
3. **ME22:** El Asistente Administrativo elaborará una minuta de las acciones a realizar acordadas durante la reunión el plan de trabajo que se desarrolló para ello (de así requerirlo), de igual forma las fechas compromiso que para ello los responsables de cada acción hayan expuesto; recabando las firmas de todos los participantes.
4. **ME23:** El director del Centro comunica oficialmente la decisión tomada para la solución de la situación derivada del monitoreo, análisis y evaluación del Centro.
5. **ME24:** El director del Centro y/o el Supervisor Técnico, de acuerdo a las fechas compromiso, solicita a las áreas involucradas el cumplimiento en la implementación del plan de acción.
6. **ME25/ME26:** Si el plan de acción fue ejecutado de acuerdo a lo provisto en reunión y plasmado en minuta, el Supervisor Técnico monitorea el impacto que dichas acciones hayan tenido en los indicadores, e informa al director del Centro.
7. **ME27:** Si mediante las acciones desarrolladas derivadas de la toma de decisiones se consiguió el objetivo del proyecto, el director archiva toda evidencia y agradece a los participantes, dando por concluido el procedimiento por dichas acciones. De no ser así deberá hacerlo del conocimiento de los involucrados en la implementación de acciones, para revisar el plan de trabajo o bien elaborar una nueva propuesta para la toma de decisiones, de acuerdo a lo establecido en la Guía metodológica para la activación de alertas y elaboración de la propuesta para la toma de decisiones.

8. **ME28:** El director y/o Supervisor Técnico informa al responsable de la toma de decisiones, que no se ha ejecutado el plan de trabajo acordado.

9. **ME29/ME30:** Si el tomador de decisiones establecido en la minuta de trabajo de la acción en cuestión, mantiene su decisión para llevar a cabo el plan de acción acordado en la reunión y éste es el director del Centro, revisará el plan de trabajo o bien elaborará una nueva propuesta para la toma de decisiones, de acuerdo a lo establecido en la Guía metodológica para la activación de alertas y elaboración de la propuesta para la toma de decisiones, y determinará una nueva fecha compromiso para el cumplimiento.

10. **ME31:** De no ser el director del Centro el responsable de tomar la decisión en cuanto a las acciones a tomar para la ejecución del proyecto, el Supervisor Técnico deberá informar al director sobre lo sucedido.

11. **ME32:** Una vez informado el director del Centro sobre lo sucedido con la ejecución del proyecto, este deberá decidir si se mantiene la decisión de continuar con lo planeado o elaborar una nueva propuesta para la toma de decisiones que les permita dar cumplimiento a sus objetivos.

Anexo 2. Matriz de Riesgos Institucionales e Indicadores de Medición

Rubro	Descripción
<p>Resumen Narrativo</p>	<p>Con base en el análisis obtenido se considera que los MASC son una forma eficaz de lograr resolver los conflictos de los ciudadanos mediante un acuerdo satisfactorio, sin tener la necesidad de llevar a cabo una denuncia formal. Por lo cual es una buena opción de servicio en los municipios. Mediante el análisis de los datos se denota que cuando el ciudadano/usuario acepta el servicio, debido a que es voluntario, los facilitadores, utilizando técnicas del proceso de mediación o proceso restaurativo, facilitan la comunicación entre los intervinientes para dar fin a las controversias, finalizando con la redacción del acuerdo al que hayan llegado los interesados a través del servicio prestado, en términos claros y precisos de manera tal que no quede duda en su interpretación, logrando así que de cada 100 usuarios del servicio de los MASC, 83 logren un acuerdo satisfactorio.</p> <p>En estos tiempos donde la optimización de los recursos es fundamental, los MASC lograrían disminuir la cantidad de casos que entran a Instancias de Procuración de Justicia, pudiendo quedarse con hasta un 75%, lo que significa evitar la escalada del conflicto la cual tendrá por su naturaleza un costo mayor y tendría un impacto en la incidencia delictiva.</p> <p>Con la finalidad de buscar la mejora continua, los MASC enfocarían su servicio no solo en sus procesos, si no en la satisfacción de los ciudadanos/usuarios en la prestación del servicio, con lo cual se encontraría una retroalimentación de los MASC, buscando una satisfacción ciudadana del 85%.</p>
<p>Identificación de riesgos y Oportunidades.</p>	<p>El reto de la implementación de los MASC, implica necesariamente que los programas puestos en operación sean permanentemente evaluados y continuamente mejorados, mediante la toma de decisiones a partir de resultados obtenidos. Debemos considerar que lograr la eficiencia de los resultados será directamente proporcional a la forma de distribuir nuestros recursos (financieros, humanos, de infraestructura).</p>
<p>¿Cuáles son los Retos de los MASC?</p>	<p>Se requiere de una actitud de apertura que permita encontrar nuevas vías para alcanzar los objetivos planteados. Esto implica, tener en todo momento bien definido cuál es el objetivo y flexibilidad al escoger los caminos que lleven a este con los mecanismos que se ofrecen.</p>

<p>¿Cuáles son las Oportunidades?</p>	<p>Mediante el cambio hacia una cultura organizacional el personal estará mejor preparado para enfrentar los cambios que se presenten en la cultura de la Ciudadanía y así lograr mejorar la infraestructura y la formación del personal lo cual se reflejará en la atención a los ciudadanos/usuarios, la despresurización de las Instancias de Procuración de Justicia, la disminución de la incidencia delictiva y la cultura de paz del Ciudadano/usuario.</p>
<p>Problemática:</p>	<p>La limitación de RECURSOS FINANCIEROS incide severamente en el logro de los objetivos establecidos, tanto dentro de los MASC, Indicadores, ventajas, y funcionamiento, así como los previstos en el ciudadano/usuario, debido a que dicha situación limitaría a su vez, al menos los siguientes rubros:</p> <p>-Lograr que por lo menos el 83% de los inicios en el centro, sean resueltos a través del acuerdo, el 85% de satisfacción ciudadana, debido a lo siguiente:</p> <p><u>Falta de Recurso económico.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> A. Da pie a que instalaciones de los módulos continúen con apariencia hostil, sin clima apropiado, en espacios reducidos o limitados y distractores que inciden directamente en el éxito o fracaso de los puntos de acuerdo entre las partes, impidiendo el objetivo del 83% en firma de acuerdos y del 95% de la satisfacción de usuario. B. Se afectaría el total de capacitaciones requeridas por el personal especializado (facilitadores), privándoles del acceso a algunas herramientas efectivas y/o novedosas dentro de las técnicas de mediación, conciliación, proceso restaurativo, o temas en que identifiquen oportunidades de mejora. <p><u>Limitación del Recurso Humano.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> A. Impide tener la capacidad de poder despresurizar las Instancias de Procuración de Justicia, recibir asuntos de Instancias externas, (atención a víctimas, sanciones administrativas). B. Poder ofrecer los procesos restaurativos, los cuales requieren un personal, mayormente capacitado en las habilidades y herramientas para la detección y el desarrollo de estos procesos. C. Igualmente impediría los programas de acercamiento social y difusión del propio centro, que persiguen la confianza del ciudadano para el acceso voluntario a los MASC. D. Impediría recibir en la retroalimentación del usuario/ciudadano de manera satisfactoria, ya que los tiempos de atención se

	<p>pueden prolongar en la cita para el proceso a llevar, así como en el tiempo de atención dentro del módulo.</p> <p>Falta de Infraestructura.</p> <p>A. Puede evitar, el crecimiento y desarrollo de los Centros de justicia restaurativa y mediación en la región o localidad donde se tenga mayor problemática, así como el acercamiento, desarrollo y cobertura de los mismos.</p> <p>B. Verificar si en los municipios del estado se cubre de manera eficaz la demanda de servicios de los MASC.</p>
Conclusión	<p>Debe puntualizarse que, evitar la falta de recursos financieros y humanos son de fundamental relevancia, debido a que a corto y mediano plazo inciden por una parte en la disminución de conflictos generadores de faltas administrativas y en su caso delitos, por la solución de los mismos de manera pacífica; de tal suerte que debe ponderarse el costo del capital humano y financiero solicitado, frente al enorme costo económico, de capital humano y consecuencias sociales que implican la intervención en el momento de los hechos, la investigación, el juicio penal y ejecución de alguna sentencia, siendo que en ambos casos se persigue el mismo objetivo de la justicia.</p>

Variable	Procedimiento	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Objetivo	Descripción del Indicador	Fórmula
NCMF	Centros de MASC funcionando	Número de Centros de MASC en funcionamiento	Planeación	Los Centros propuestos efectivamente se encuentran en funcionamiento	El 70% de los Centros de MASC propuestos se encuentran en funcionamiento	$(\text{Total de Centros de MASC propuestos} / \text{Total de Centros de MASC en funcionamiento}) * 100$
NFCI	Facilitadores capacitados	Número de facilitadores capacitados que implementan los MASC en los Centros	Eficiencia	Los facilitadores capacitados se integran a las labores de conciliación en el Centro.	El 70% de los facilitadores capacitados se integran a las labores de conciliación en el MASC	$(\text{Número de facilitadores capacitados} / \text{Número de facilitadores que implementa los MASC en los Centros}) * 100$
TARCEI	Proceso Restaurativo y de Mediación	Total de Acuerdos Realizados contra los Expedientes Iniciados.	Gestión	Conocer el porcentaje de asuntos resueltos por el Centro de acuerdo a los recibidos.	El 70% del total de acuerdos realizados contra el total de los expedientes iniciados.	$(\text{Total de Acuerdos Realizados en el mes} / \text{Total de expedientes Iniciados en el mes}) * 100$
TAIDIPJ	Proceso Restaurativo y de Mediación	Total de asuntos iniciados derivados de las instancias de Procuración de Justicia	Control de resultados	Conocer el % de los asuntos iniciados, derivados de las Instancias de Procuración de Justicia.	Conocer el % y/o número de asuntos iniciados, derivados de las Instancias de Procuración de Justicia.	$(\text{El total de Asuntos Iniciados en el mes} / \text{el total de asuntos derivados en el mes}) * 100$

Variable	Procedimiento	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Objetivo	Descripción del Indicador	Fórmula
EAC	Registro y Seguimiento de Acuerdos	Efectividad en los Acuerdos Cumplidos.	Control de resultados	Conocer el porcentaje de efectividad en el Cumplimiento de los Acuerdos realizados en el Centro.	Lograr el 70% de cumplimiento en el total de los Acuerdos realizados.	$(\text{Total de Acuerdos Cumplidos del mes} / \text{Total de Acuerdos Realizados en el mes}) * 100$
SSU	Registro y Seguimiento de Acuerdos	Satisfacción del Servicio al Usuario	Gestión	Conocer el porcentaje de satisfacción del usuario en los diversos servicios que le ofrece el Centro.	Lograr el 85% en la satisfacción del usuario.	$(\text{Número de Encuestas Realizadas en el mes} / \text{Número de Encuestas Satisfactorias del mes}) * 100$
RR	Registro y Seguimiento de Acuerdos	Reincidencia del Requerido	Reincidencia	Conocer la reincidencia conductual, desagregada por causa de la infracción, del requerido en los asuntos iniciados en el Centro.		$(\text{Total de Acuerdos Realizados} / \text{Número de Procesos del Requerido Reincidente})$

Anexo 3. Formatos del Modelo de Monitoreo, Análisis y Evaluación.

Formato de encuestas

CENTRO DE JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACIÓN MUNICIPAL													
[CIUDAD]													
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO 2017													
PREGUNTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ANUAL
COROLARIO DE ENCUESTAS DEL CENTRO													
TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS	281												281
15% de Muestra capturada	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42
¿Como calificaría Usted, el servicio brindado por el personal del Centro?													
EXCELENTE	29												29
BUENO	10												10
REGULAR	2												2
Malo	1												1
% de Satisfacción	97%	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	97%
¿Considera que la persona que lo atendió lo hizo con profesionalidad?													
Sí	40												40
No	2												2
% de Satisfacción	95%	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	95%
En caso de haber alcanzado un acuerdo. ¿Cómo concidera dicho acuerdo?													
BUENO	40												40
REGULAR	1												1
Malo	1												1
% de Satisfacción	97%	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	97%
Quejas													
Sí	1												1
No	41												41
% de Satisfacción	97%	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	97%
85% Satisfacción del Usuario: Encuestas Realizadas/No. Encuestas Satisfactorias	97%	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	97%

*El presente formato sirve a manera de ejemplo para el llenado.

Formato de evaluación de procesos de MASC

EVALUACIÓN DE PROCESOS DE MECANISMOS ALTERNATIVOS

A) Introducción.	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
1.- Bienvenida.				
2.- Presentación.				
3.- Explicó el Proceso y sus reglas.				

Total:

B) Desarrollo.	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
1.- Llevó a cabo el proceso de acuerdo a los principios.				
2.- Cómo calificaría el desempeño del (la) Facilitador (a) sobre el control del proceso.				
3.- Hizo preguntas adecuadas para obtener la información.				
4.- Logró generar la comunicación entre los (las) intervinientes.				
5.- Validó emociones.				

Total:

C) Conclusión.	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
1.- Identificó las necesidades.				
2.- Su manejo de la generación de propuestas fue:				
3.- Cómo fue el desempeño del (la) Facilitador (a) al preguntarle a los (las) intervinientes si tienen algo más que tratar.				
4.- Cómo calificaría la etapa del cierre.				

Total:

Observaciones:

Fecha: (Día / Mes / Año)	Ciudad:
Facilitador(a) evaluado(a):	
Evaluador:	
Resultado de la evaluación:	

Formato estadístico

CENTRO DE JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACIÓN MUNICIPAL

CIUDAD
ESTADÍSTICO 2017

ÁREA DE RECEPCIÓN DE CASOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ANUAL
Servicios Totales													
Canalizaciones													
Remitidos al CIRYMM													
Constancias													
Orientaciones													
% de Despresurización en el ARC													
ÁREA DE MEDIOS ALTERNATIVOS													
Recibidas del Área de Recepción de Casos													
Recibidas por Sanción Administrativa													
Recibidas de Atención a Víctimas													
Total de Expedientes Recibidos	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Aceptación del Solicitante													
No Aceptación del Solicitante													
Invitaciones Realizadas													
Aceptación del Requerido													
No Aceptación del Requerido													
Eficiencia mínima 70%													
Procesos Realizados	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Corolario de Medios Alternativos													
TOTAL DE ACUERDOS (Realizados+Previos)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Total de Acuerdos Realizados	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Con Acuerdo Realizado													
Con Acuerdo Realizado por Sanción Admva.													
Con Acuerdo Realizado de Atención a Víctimas													
Total de Acuerdos Previos	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Con Acuerdo Previo													
Con Acuerdo Previo por Sanción Admva.													
Con Acuerdo Previo de Atención a Víctimas													
Sin Acuerdo	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Número de Facilitadores													
70% Acuerdo Realizados/Exp. Recibidos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
85% Acuerdos Realizados/Procesos Realizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Desempeño: Procesos Realizados /# Facilitadores	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
65% Expedientes Derivados por Sanción Administrativa/ Expedientes Iniciados por SA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
70% Expedientes Derivados por Atención a Víctimas/Expedientes recibidos por AV	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DESGLOSE PARA EL SEGUIMIENTO DE ACUERDOS													
TOTAL DE CONCLUSIONES ANTICIPADAS													
Conclusión Anticipada con Requerido													
Conclusión Anticipada sin Requerido													
FALTA DE INTERÉS DEL SOLICITANTE													
EXPEDIENTES EN TRÁMITE													
MONTO RECUPERADO													
Moneda Nacional													
Dolares Americanos													
ACUERDOS CUMPLIDOS EN EL MES													
ACUERDOS INCUMPLIDOS EN EL MES													
SEGUIMIENTOS													
70% ACUERDOS CUMPLITOS/ ACUERDOS REALIZADOS													
OBSERVACIONES	ENERO												
	FEBRERO												
	MARZO												
	ABRIL												
	MAYO												
	JUNIO												

Formato de convocatoria a reunión para revisión de alerta

Oficio

001/CJRYMM/DIR/2017

Municipio, Entidad Federativa a {DÍA} de {MES} de {AÑO}

{NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO CONVOCADO}

{CARGO DEL SERVIDOR PÚBLICO CONVOCADO}

Presente.-

Anteponiendo un cordial saludo y con fundamento en {LEGISLACIÓN Y/O REGLAMENTO EN EL CUAL SUSTENTA SUS FUNCIONES Y ATRIBUCIONES}, se le convoca para asistir a la reunión de trabajo {TIPO DE REUNIÓN}, el día {DÍA, MES Y AÑO}, a las {HORA DE LA REUNIÓN}, en {LUGAR DE LA REUNIÓN}, ubicada en {DOMICILIO DE LA SEDE}, ello con la finalidad de {MOTIVO DE LA REUNIÓN}.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para reiterarles mis más atentas y distinguidas consideraciones.

A t e n t a m e n t e

Lic. {NOMBRE DEL DIRECTOR}
DIRECTOR DEL CENTRO DE JUSTICIA RESTAURATIVA Y
MEDIACIÓN MUNICIPAL DE {CIUDAD Y ENTIDAD FEDERATIVA}

C.C.P.- Archivo/Minuta

Formato para minuta

MINUTA DE TRABAJO

Etapa: (Inicial y/o de seguimiento)

Fecha: Hora: Lugar:

Objetivos:

Asistentes:

Identificador:	Nombre:	Puesto:	Firma
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Orden del Día

Conclusiones:

N°	Acuerdo Compromiso:	Responsable:
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

VI. Experiencia de San Luis Potosí.

Proyecto de Atención Integral al Personal

Dirección General de Seguridad Pública Municipal de San Luis Potosí

Justificación

El H. Ayuntamiento de San Luis Potosí en colaboración con la Dirección General de Seguridad Pública Municipal, han desarrollado una serie de estrategias cuyo propósito principal es la de impulsar y dignificar al policía, no solo a través de un adecuado equipamiento para ejercer su labor diaria, o de constantes capacitaciones en las que, además de actualizarlos, se favorece el aprendizaje de nuevas habilidades, estrategias y conocimientos que facilitan su intervención oportuna y eficaz, sino también al prestar atención a la importante necesidad de humanizar el papel del policía a través de la práctica de valores como la solidaridad, cordialidad, compasión y autocompasión.

Entre las diversas medidas de acción que se han tomado, destaca la implementación de un equipo multidisciplinario, encargado de detectar y de atender el estado de salud físico y mental que va más allá del ámbito profesional en donde el oficial ha dejado de ser un paciente y se ha convertido en un ser que es atendido desde la parte humana, a nivel de persona a persona, generando de esta manera la valiosa oportunidad de que el área de psicología se percatara de una serie de factores que estaban afectando el desempeño y la vida personal del policía.

Lo anterior permitió sustentar la importancia de iniciar una investigación que nos ayudara a descubrir los aspectos detonantes de esos comportamientos negativos, con la finalidad de tener los fundamentos necesarios para poder instaurar un tratamiento real y objetivo que apoye al oficial para que a su vez realice las gestiones pertinentes que le permitan alcanzar un bienestar subjetivo tanto en su esfera personal, familiar, así como laboral.

Investigación²⁰

La primera parte de la investigación se llevó a cabo durante **un año** en las diversas comandancias, en donde se esperaba a que el oficial pudiera ser entrevistado en su ambiente real sin afectar a su trabajo, lo anterior nos dio oportunidad en la mayoría de los

²⁰ Responsable de la investigación: Psic. Edna Anta López.

casos, de ver al oficial sin máscaras, con una actitud real, sin poder ocultar lo que le pasaba, o bien ver como sus miedos o ansiedades las trataban de cubrir a través de mecanismo psicológicos evidentes para un profesionalista.

Se realizaron más de 400 entrevistas psicológicas con enfoque humanista. En las cuales se encontraron algunos indicadores que corroboran la falta de sentido y motivación en el desempeño de sus labores y por consecuencia de la necesidad que hay para atender dicha problemática. Es importante mencionar que **fue necesario aplicar una segunda entrevista** que comprobara los factores principales que originan los problemas emocionales antes mencionados y que repercuten en las diferentes áreas de la vida del oficial los cuales son: **la falta de sentido de muerte y de vida.**

Esta investigación tiene un enfoque holista, es decir integral, lo cual significa que los oficiales fueron considerados como personas en todo momento, no solo como elementos que forman parte del cuerpo policiaco. Con base en lo anterior se trabajó en las diferentes esferas de su vida (personal, familiar y laboral), estableciendo un tratamiento que abarcara la totalidad de la persona y no solo algunos componentes o partes, tuvimos mucho cuidado de dejar de lado la fragmentación de una visión reduccionista y utilitarista, concentrándonos en la aplicación de una visión holista-integral permitiendo de esta manera ampliar el conocimiento sobre el aspecto humano del personal.

Con toda esta información obtenida a través de las entrevistas y de un análisis fenomenológico descriptivo y profundo se diseñó el taller: **“La muerte: un constructo sobre la búsqueda del sentido de vida”**, mismo que está siendo impartido de manera recurrente al personal, con el fin de promover en los oficiales un proceso de autoconocimiento que les posibilite revalorar, redirigir y resignificar su propio sentido de vida y muerte, haciéndolos conscientes de su responsabilidad y ubicándolos en la realidad de su profesión, destacando también el riesgo que conlleva desempeñar las funciones correspondientes a su cargo.

Resultados

La implementación del taller ha impactado de distintas maneras en las siguientes áreas de su vida: familiar (pasar tiempo de calidad con la familia, aceptación de rupturas); personal (prevención del suicidio, aceptación de orientación y/o tratamiento psicológico, reporte directo de mejoría en salud física); y laboral (evitar la crítica hacia la institución, valorar su trabajo, evitar quejas).

Finalmente, todos los cambios se resumen en dos grandes vertientes: amor a la vida, aún con todas las adversidades que la misma conlleva, y aceptación sin miedo a la muerte.

Implementación de los Procesos Restaurativos como Apoyo y/o Complemento

Introducción

La investigación arriba mencionada y la capacitación e instrumentos recibidos por el Proyecto de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en el Ámbito Municipal de la Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana, el Laboratorio de Cohesión Social de la Unión Europea y el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, nos permitió fundamentar que Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (Mediación, Diálogo Restaurativo, Junta Restaurativa y Círculos) son viables de aplicarse antes, durante o después de un tratamiento psicológico y, de esta manera, dar solución a situaciones que no pueden ser tratadas en terapia, ya sea por tiempo o estructura del problema.

Justificación

El conflicto es inherente al ser humano, y el personal que labora en la Dirección General de Seguridad Pública Municipal no está exento a ello, por el contrario, son muchas las demandas a las que se ve sometido el oficial, demandas que debe cubrir no solo en el ámbito laboral sino familiar y personal, ocasionando trastornos en el organismo como respuesta al estrés prolongado (*síndrome de burnout*), motivo por el cual en ocasiones se ve imposibilitado para resolver los conflictos que son parte de la vida cotidiana.

Debido a lo anterior la Sección Cuarta de Estado Mayor, ha implementado programas que tienen el objetivo de operar un sistema interno de apoyo psicológico para la atención de la salud mental del personal y de sus familias. Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos han sido una estrategia que está resultando efectiva para evitar o, en su defecto, atender aquellas situaciones que a los oficiales les genere inestabilidad emocional”

Responsable:

Psicóloga. Edna Anta López.

Equipo Responsable de los procesos MASC

1. Lic. Psic. Edna Anta López.
2. LMC. Erika Martínez Ruíz.

3. Lic. Psic. Clara Yanett Tovar Ramírez
4. LN. Irma Beatriz Araujo Rodríguez
5. T. S. Elvia Gabriela Gayosso Rodríguez

Supervisión y autorización:

Lic. Alejandro Pérez Cerda. Director de Estado Mayor.

VII. Buenas Prácticas

Mediación en Chile

La Mediación en Chile (2011), se centra en el ejercicio de la mediación familiar y se realiza desde el año 2005 con la creación de los Tribunales de Familia y el Sistema Nacional de Mediación Familiar que dio cuerpo al Registro de Mediadores, profesionales con formación especializada, que ejercen la mediación en el ámbito escolar y comunitario y conflictos vecinales, la cual forma parte del Estudio “Estado actual de la Mediación en Chile, en el marco del Proyecto “Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos” financiado por la Unión Europea en conjunto con el Ministerio de Justicia. La asistencia jurídica gratuita, como manifestación y materialización de la garantía constitucional al acceso a la justicia queda cubierta por diversos órganos del Estado o privados con aporte estatal para el caso de la materia civil, laboral, familia y asistencia a víctimas de delitos violentos, las CAJ (Corporaciones de Asistencia Judicial) representan los derechos de aquellas personas pertenecientes a grupos vulnerables que no pueden procurarse defensa jurídica por sí mismas.

Desde el año 1997 la Corporación de Asistencia Judicial presta el servicio de Resolución Colaborativa de Conflictos como una línea especializada de servicios, a través de los Consultorios Jurídicos y los Centros de Mediación de la CAJ. A partir del cual ha tenido varias iniciativas: Mediación Laboral en el 2001; Mediación Familiar (Ley 19.968) en 2004; Mediación por Daños en Salud con implementación de Unidades de Mediación-Consejo de Defensa del Estado (CDE) en 2005; Proyecto Pilotos Justicia Vecinal-Ministerio de Justicia en 2007; Proyecto "Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos sociales y familiares"-Ministerio de Justicia, AGCI y UE.

En el contexto chileno, la mediación comunitaria se entiende como un proceso que promueve un sistema de gestión del conflicto facilitando que las partes, con un tercero

imparcial pongan sus puntos de vista en torno al problema e intente encontrar una solución, que aun teniendo visiones opuestas, puedan resolver de manera pacífica sus diferencias.

En 2011, el Ministerio de Justicia impulsó el Proyecto piloto Unidades de Justicia Vecinal (UJV) durante 18 meses, en 4 comunas de la Región Metropolitana con el objetivo de acercar a la ciudadanía formas de resolución de conflictos vecinales y comunitarios, de una manera ágil, transparente y eficiente para mejorar la calidad de vida de las personas y sus comunidades. Caracterizándose por brindar un servicio gratuito a las personas de la comuna; el trabajo en coordinación con la respectiva Municipalidad, las redes sociales y las UJV; estas últimas prestaban un servicio a través de un “sistema multipuertas”, es decir, contaba con diferentes medios para resolver conflictos como la mediación, la conciliación, el arbitraje y la derivación a Juzgado de Policía Local; El personal dentro UJV se integraba por profesionales especializados y calificados, compuesto por mediadores, conciliadores, árbitros y abogados.

La resolución de conflictos y la mediación en la experiencia argentina

En el caso de Argentina los proceso de mediación dan inicio en el año de 1991 y hasta 1999, en el cual destaca la implementación de un Plan Nacional de Mediación, a través de un informe realizado por la Comisión de Mediación al Ministro de Justicia, donde fueron creados Centros de Mediación Comunitaria así como, Centros de Mediación Institucionales en el interior de organismos no gubernamentales, como son los Colegios Profesionales, Fundaciones, Asociaciones Civiles, con el propósito de administrar, monitorear y evaluar los programas, además de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Las principales acciones dentro del Programa Nacional de Mediación incluían: un anteproyecto normativo para la mediación de conflictos jurisdiccionales y no jurisdiccionales; la creación de un grupo de Mediadores acorde a requisitos ya establecidos; el establecimiento de una Escuela Nacional de Mediación para capacitar mediadores especializados en mediación patrimonial y familiar; y por último, la realización de convenios con organismos públicos y privados para promover la mediación como medio para solución de conflictos.

Como parte de un pilotaje iniciado en 1993 y finalizado en 1996, destaca el un anteproyecto para normar la mediación en la resolución de conflictos, sin embargo este punto es calificado de negativo debido a que se formuló una Ley antes de que concluyera dicho pilotaje, por lo que fue omitida información importante para la formulación de la

Ley, como fue la de considerar las ventajas de la co-mediación (modalidad de mediación que se caracteriza por la presencia de un equipo de dos mediadores trabajando simultáneamente y de forma coordinada en el proceso de mediación) y que esta se realizara de manera multidisciplinaria, así como descartar indicadores específicos para cada tipo de caso.

A pesar de esto, la experiencia es considerada como positiva dado que contó con un plantel de mediadores experimentados capaces de tratar diversos temas, así como por la cantidad y calidad de las personas involucradas. Además, se concientizó a la sociedad sobre la existencia y la presencia de la Resolución Alternativa de Disputas, incluyendo las ventajas del modelo de mediación que tuvo gran valor pedagógico para los jueces, el personal judicial.

Glosario

Para efectos de este Modelo se entenderá por:

Abogado: Asesor jurídico, coadyuvante, defensor público o privado, que acompaña a uno de los intervinientes para orientarlo y asesorarlo, mismo que podrá presenciar las sesiones sin intervenir durante las mismas, excepto cuando la persona que facilita el procedimiento lo permita, en igualdad de términos con la otra parte.

Acuerdo: Son aquéllos celebrados entre los intervinientes que ponen fin a la controversia total o parcialmente y surtirán los efectos que establezcan las leyes y reglamentos aplicables, dependiendo de la materia que se trate.

Acuerdo de cumplimiento total: Es aquél acuerdo en el que se han acatado y respetado todas y cada una de las obligaciones pactadas entre los intervinientes.

Autoridades: Funcionarios públicos que podrán derivar un asunto de su conocimiento al Centro en los casos que corresponda y, en su caso, aprobar el acuerdo que se produzca, si así lo establece la legislación o reglamentos aplicables.

Canalización: Remisión por parte del personal del Centro a la autoridad competente para efecto de iniciar el trámite que resulte procedente.

Centro: El Centro de Justicia Restaurativa y Mediación Municipal.

Ciudadano: Es la persona que acude al Centro por su propio derecho o en representación de un tercero, con el objeto de plantear una situación determinada, esperando recibir una respuesta que eventualmente pueda resolver su planteamiento.

Círculo restaurativo: Es el mecanismo mediante el cual la persona que haya sufrido algún tipo de daño, quien admita haberlo causado y, en su caso, la comunidad afectada, dialogan sobre los hechos y consecuencias de los mismos, para posteriormente buscar, construir y proponer opciones de reparación del daño y atención a las causas del conflicto, con el objeto de lograr un Acuerdo que atienda las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas, así como la reintegración de la persona afectada y de quien causó la afectación a la comunidad, y la recomposición del tejido social. Este mecanismo

también puede emplearse en conflictos en los que no hay una persona directamente afectada, sino una colectividad; cuando se requiera tomar decisiones para resolver conflictos presentes o prevenir conflictos futuros; o en cualquier otro caso en que la persona facilitadora decida que es la metodología más conveniente.

Co-facilitación: La participación de dos o más profesionales certificados del Centro cuya función será asistir de manera conjunta a los Intervinientes en la aplicación de un proceso restaurativo.

Comunidad: Personas que, por su relación con los intervinientes, personas de apoyo o los hechos han resultado indirectamente afectadas y cuya intervención en una Junta restaurativa o Círculo restaurativo puede ayudar a prevenir conflictos futuros. El facilitador elegirá a uno o más representantes de la comunidad, según las circunstancias del caso.

Consultores: Auxiliares y expertos en una ciencia, arte o técnica.

Derivación: Remisión de la autoridad competente al Centro para efecto de iniciar el trámite de un Mecanismo Alternativo de Solución de Controversias.

Diálogo restaurativo: Encuentro facilitado entre la persona que sufrió una afectación con quien la causó, para hablar sobre las consecuencias de la conducta y explorar formas de reparación del daño causado, sin intervención o participación activa de otras personas diversas a los intervinientes, al facilitador y en su caso, un consultor.

Etapa negativa: Primera etapa de la reunión conjunta en una junta restaurativa, en ella se busca la expresión de las historias, las emociones y de los daños causados, por parte de la persona que haya sufrido el daño, quien lo haya causado, sus familias y, en su caso, representantes de la comunidad.

Etapa positiva: Segunda etapa de la reunión conjunta en una junta restaurativa, se enfoca en la construcción de un acuerdo para la reparación del daño y de las relaciones interpersonales dañadas como consecuencia del delito, así como para la prevención de conflictos futuros.

Expediente: Es el documento que contiene la información proporcionada por los intervinientes, la cual se pueda plasmar física o electrónicamente para su consulta, registro y seguimiento, así como las actuaciones realizadas por el personal del Centro.

Facilitador: Profesional del Centro cuya función es asistir a los Intervinientes en su participación en la Junta restaurativa o el Diálogo Restaurativo.

Indicadores de Medición: Dato o conjunto de datos que nos ayudan a medir objetivamente la evolución del sistema de gestión. Representa una unidad de medida que permite evaluar el desempeño del Centro frente a sus objetivos y responsabilidades.

Intervinientes: Las personas que participan en un proceso restaurativo en calidad de Solicitante o de Requerido, para resolver la controversia presente o prevenir una futura.

Invitación: El acto del personal del Centro realizado por cualquier medio idóneo para solicitar la presencia de alguno de los Intervinientes a un proceso restaurativo.

Juez Cívico, de Paz o de Barandilla: Autoridad que podrá derivar un asunto de su conocimiento al Centro en los casos que corresponda y, en su caso, aprobar el acuerdo que se produzca, de así establecerse en la legislación o reglamentos aplicables.

Junta restaurativa: Es el mecanismo mediante el cual la persona que haya sufrido algún tipo de daño, quien admita haberlo causado y, en su caso, la comunidad afectada, dialogan sobre los hechos y consecuencias de los mismos, para posteriormente buscar, construir y proponer opciones de reparación del daño y atención a las causas del conflicto, con el objeto de lograr un Acuerdo que atienda las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas, así como la reintegración de la persona afectada y de quien causó la afectación a la comunidad, y la recomposición del tejido social.

MASC: Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

Mecanismo Alternativo: El proceso de mediación o restaurativo desarrollado por los facilitadores.

Mediación: Es el mecanismo voluntario mediante el cual los intervinientes, en el libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia. El facilitador durante la mediación propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los Intervinientes, sin aportar propuestas de solución.

Ministerio Público: El funcionario público encargado de conducir la investigación y que puede derivar asuntos al Centro cuando éstos no sean competencia de la Procuraduría o Fiscalía correspondiente.

Personas de apoyo: Familiares, amistades o personas cercanas al conflicto que puedan acompañar durante el proceso al solicitante y al requerido, quienes intervendrán dando respuesta a las preguntas que formule el facilitador para contribuir a la búsqueda de opciones de reparación del daño y atención a las causas del conflicto.

Proceso restaurativo: El de Dialogo restaurativo, Junta restaurativa o Círculo restaurativo, denominándosele de esta forma cuando se refiere a cuestiones aplicables a los tres procedimientos.

Requerido: La persona física o moral convocada para solucionar la controversia mediante la aplicación de un mecanismo alternativo. Puede ser la persona que causó el daño o quien lo sufrió, dependiendo de la vía de derivación del asunto y las circunstancias del caso.

Reuniones previas: Primera parte del proceso de las juntas restaurativas, se da por separado primero con quien causó el daño y después con la persona afectada y con sus familias e integrantes de la comunidad, según corresponda.

Reunión conjunta: Segunda parte del proceso de las juntas restaurativas, en la que participan conjuntamente la persona que resultó afectada, quien causó la afectación, sus familias o personas de apoyo, la comunidad y, en su caso, consultores, para construir un acuerdo de reparación del daño.

Sesión preliminar: Es la entrevista inicial individual que realiza el facilitador con el solicitante o con el requerido para explicarle los alcances y beneficios del uso de mecanismos alternativos, así como conocer las circunstancias del caso para la selección del procedimiento más adecuado.

Solicitante: La persona física o moral que por la derivación de su asunto acude al Centro, con la finalidad de buscar la solución de una controversia. Puede ser la persona que causó el daño o quien lo sufrió, dependiendo de la vía de derivación del asunto y las circunstancias del caso.

Tomador de Decisiones: Al servidor público responsable de determinar la viabilidad y ejecución de una acción y/o plan de trabajo para el logro de los objetivos del Centro.

Bibliografía

- Almada, Edwina; Hablando de mediación. Derecho y Hechos, *Hablando de mediación*, 9 (2012) Recuperado de: <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/hechos-y-derechos/article/view/6713/8649> (14 de noviembre de 2017)
- Centro de Investigación para el Desarrollo, A.C. (Cidac). Encarcelar nos cuesta muy caro (2015). Recuperado: <http://cidac.org/encarcelar-nos-cuesta-muy-caro/> (16 de noviembre de 2017)
- Centro de Investigación para el Desarrollo, A.C. (Cidac). La Otra Justicia, Fundación Tinker (2016). Recuperado: <http://cidac.org/wp-content/uploads/2016/03/tinker.pdf> (6 de noviembre de 2017)
- Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH). Diagnóstico nacional de supervisión penitenciaria (2016). Recuperado: http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/sistemas/DNSP/DNSP_2016.pdf (16 de noviembre de 2017)
- Encuesta Nacional de Justicia. UNAM-IIJ (2015) Recuperado: <http://www.losmexicanos.unam.mx/justicia/introduccion.html> (9 de noviembre de 2017)
- Gessner, Volkmar; Los conflictos sociales y la administración de justicia en México. UNAM-IIJ (1984) Recuperado: <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/261-los-conflictos-sociales-y-la-administracion-de-justicia-en-mexico-1a-reimp> (14 de noviembre de 2017)
- Muldoon, Brian. El corazón del conflicto. Paidós Ibérica (1998)
- Nota Metodológica para el Diagnóstico Territorial de las Causas Sociales de las Violencias. Iniciativa Ciudadana y Desarrollo Social, INCIDE Social, A. C. (2011) Recuperado de: http://www.secretariadoejecutivo.gob.mx/work/models/SecretariadoEjecutivo/Resource/490/1/images/nota_metodologica.pdf (10 de octubre de 2017)
- O'Connell, Terry; Wachtel, Ben; Wachtel, Ted. The New Real Justice Training Manual, The Piper's Press (1999)
- Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (Publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 30 de abril de 2014)
- Slaikeu, Karl. Para que la sangre lo llegue al río: Una guía práctica para mediar en disputas. Ediciones Granica (1996)

- Valadés, Diego; Gutiérrez Rivas, Rodrigo (Coord.). Memoria del IV congreso nacional de derecho constitucional, UNAM-IIJ (2001), Recuperado: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/92/1.pdf> (13 de noviembre de 2017)
- Zehr, Howard; El pequeño libro de la justicia restaurativa. Philadelphia Good Books-Intercourse (2007)

Sitios web

- <http://www.prisonstudies.org> Consultado el 16 de noviembre de 2017.