

## MEDIACION DE CONFLICTOS

La mediación es una forma de solución de conflictos alterna a los tribunales, mediante el cual un profesional adiestrado, ayuda a las personas a que ellos mismos solucionen sus controversias entre sí, sin necesidad de abogado ni de recurrir o un tercero con autoridad. Se trata de un proceso rápido, imparcial y confidencial en el que predominan la participación y la cooperación de todas las partes y el respeto a la persona.

La Rama Judicial ha establecido Centros de Mediación de Conflictos para realizar esta labor.

En estos se ofrece el servicio sin costo alguno para las personas.

### Casos que se atienden

Se atienden, entre otros, los siguientes casos:

- Cobro de dinero
- Pensión alimentaria entre cónyuges o parientes
- Relaciones paterno o materno filiales (visitas a hijos)
- Quejas por animales
- Conflictos entre caseros e inquilinos
- Conflictos entre vecinos
- Conflictos matrimoniales o entre parejas
- Alteración a la paz
- Conflictos familiares
- Garantías por servicios prestados
- Devolución de pertenencias
- Algunos casos de incumplimiento de contrato

### Solicitudes de servicio

Para solicitar orientación o el servicio de mediación que prestan los Centros de Mediación de Conflictos, sólo tiene que visitar cualquiera de sus oficinas, en el horario de 8:30 am a 12:00 m y 1:00 pm a 4:00 pm. Puede venir referido por uno agencia, un amigo, un vecino o acudir por cuenta propia. No es necesario hacer cita. Se atiende por orden de llegada.

### Información de interés

- El servicio es gratuito.
- No requiere abogado, pero la persona puede asesorarse con abogados si lo desea.

- Estos casos no se reflejan en el récord de antecedentes penales de la persona.
- El mediador no puede decidir por las partes. Puede sugerir alternativas, pero son las partes quienes mediante su participación activa tienen que buscar la solución a sus conflictos y comprometerse a cumplir los acuerdos.

### Introducción

El Conflicto es común para todos nosotros. Diariamente nos enfrentamos a algún conflicto o alguna controversia. En ocasiones, las controversias son breves y en otros momentos se extienden por días o meses. Una buena parte de nuestras vidas se invierte en resolver conflictos. En nuestro hogar discutimos con hijos y familiares. En el vecindario, barrio o residencial, los vecinos discuten por el alboroto de los perros, por colindancias, por tocadiscos o radios a un volumen muy alto.

Para resolver estos conflictos, usualmente negociamos con la otra parte. La negociación es una forma básica de tratar de obtener de otros lo que queremos. Así, por ejemplo, “regateamos” el precio por la reparación del automóvil que nos chocaron, o negociamos un plan de pago en la mueblería.

### Centros de Mediación de Conflictos

En ocasiones, sin embargo, nos vemos en una situación en la que nuestras habilidades no funcionan como quisiéramos. Inclusive el conflicto empeora, nos molestamos; nos confunde la situación porque “como que se nos va de nuestro control”. Le gritamos a las personas. Las evitamos (no queremos verlas y a veces, hasta hacemos uso de la violencia o buscamos una fuerza externa (como la policía, el tribunal, un amigo o amiga, algún pariente o un consejero) que nos ayude a lidiar con la situación.

Los centros de Mediación de Conflictos proponen una forma adicional. Alentamos a que las personas recurran a un mediador o mediadora para que les ayude a hacer el conflicto manejable. A través de mediación, las personas pueden sentarse a negociar la controversia y buscar formas de resolverla.

En este folleto explicaremos que en es un Centro de Mediación de Conflictos (CMC): Cómo se crea, que hace y como solicitar sus servicios.

## **Centros de Mediación de Conflictos**

### **¿Por qué se crean los Centros de Mediación de Conflictos?**

La gran dependencia en los tribunales para resolver conflictos ha creado problemas en el sistema judicial. Problemas de costo (tanto para el sistema judicial como para el ciudadano), complejidad y aumento de casos han llevado a manejar ciertas controversias fuera del procedimiento judicial ordinario.

Con el propósito de ensayar una forma alterna, en el año 1983 la Oficina de Administración de los Tribunales, la Oficina Legal de Santurce y el Centro Judicial de San Juan inauguraron el Centro de Solución de Disputas como un programa experimental (posteriormente vino a llamarse Centro de Mediación de Conflictos). En estos momentos, el Centro es un Programa regular de la Rama Judicial.

Esto alentó la aprobación de la Ley 19 del 22 de Septiembre de 1983 cuyo propósito es "... el desarrollo de

## **Centro de Mediación de Conflictos**

Mecanismos alternos informales para la resolución de disputas menores de forma que las personas cuenten con foros efectivos, accesibles y económicos..." Posteriormente, en el 1994, las Legislatura aprobó, mediante resolución conjunta, fondos para establecer otros centros de mediación de conflictos.

## **Propósitos de los Centros de Mediación de Conflictos**

El propósito básico es el de actuar como intermediario en una controversia entre personas. Se pretende, de este forma que:

Ciertos tipos de controversias se resuelvan sin tener que llegar a un tribunal.

Se fomente la participación de las personas

en la solución de ciertos tipos de controversias.

Como resultado de esto se espera que las personas consideren la mediación como una herramienta útil resolver ciertos conflictos. También la reducción en los

## **Centros de Mediación de Conflictos**

Gastos y el tiempo que se toma llevar controversias por un procedimiento judicial.

### **¿Cómo se espera lograr estos propósitos?**

Los Centros cuentan con un grupo de mediadores y mediadoras. Este personal está adiestrado en técnicas de conciliación, mediación, aspectos psicológicos del comportamiento e intervención en crisis.

Mediante la combinación de estas técnicas y el esfuerzo e interés de las partes en la controversia, la mediación ayuda a crear un ambiente de:

**CONFIDENCIALIDAD** en la que la información no se divulga a otras personas (Ej: familiares, amigos, abogados). Los expedientes de los casos son confidenciales y no están para examen público (ver Art. 5, Ley 19 del 22 de Septiembre de 1983).

**PARTICIPACION** porque todos tienen que opinar y tomar decisiones.

**COOPERACION** de ambas partes

**RESPECTO** a la persona

**INTIMIDAD** ya que las reuniones son privadas y limitadas a quienes tienen que ver con la controversia.

**IMPARCIALIDAD** porque no se enjuicia o juzga a las personas.

## **Servicios que se ofrecen**

Los centros de Mediación de Conflictos ofrecen servicios de orientación y mediación. Por orientación nos referimos a la tarea de dar información sobre algún servicio gubernamental o privado que sirva de ayuda para el manejo de un problema. También significa cooperar en la consideración de posibles alternativas para el manejo de un problema o situación. La decisión de que hacer, siempre es de la persona a quien se atiende.

## Centros de Mediación de Conflictos

Orienta. La orientación puede resultar, entre otras cosas, en referir a la persona a una agencia o en la aceptación del servicio de mediación.

La mediación es el proceso mediante el cual una persona imparcial interviene con las personas involucradas en una disputa para facilitar que logren un acuerdo.

### ¿Qué cosas no hacen los centros de Mediación de Conflictos?

Los Centros de Mediación de Conflictos no ofrecen estos servicios:

- Representación Legal
- Terapia individual
- Asesoría Legal
- Investigaciones de campo
- Consejería Matrimonial
- Arbitraje o adjudicaciones
- Declaraciones juradas

## Centros de Mediación de Conflictos

### Casos que se atienden

Entre otros casos, atendemos los siguientes:

- Cobro de dinero (Ej: cheques sin fondo, incumplimiento de contrato)
- Pensión alimentaria entre cónyuges o parientes
- Relaciones paterno o materno filiales (visitas a hijos)
- Quejas por animales
- Conflictos casero-inquilino
- Devolución de pertenencias
- Conflictos entre vecinos
- Conflictos matrimoniales o entre parejas
- Alteración a la paz
- Conflictos familiares

## Centros de Mediación de Conflictos

### ¿Qué requisitos hay que cumplir?

1. La persona que solicita el servicio debe ser, preferiblemente, residente de la Región Judicial en donde está ubicado el Centro de Mediación de conflictos.
2. La participación tiene que ser voluntaria.

## Procedimiento

Los servicios en cada Centro tiene que solicitarse personalmente, en el horario establecido. Puede venir referido de otra agencia, por un amigo, vecino o por cuenta propia. No es necesario hacer cita y se atiende por orden de llegada. Los servicios son gratuitos.

En general, los pasos a seguir son los siguientes:

1. La Secretaría del Centro de Mediación de Conflictos canaliza la petición a un mediador.

## Centros de Mediación de Conflictos

2. El mediador entrevista al solicitante. La entrevista puede resultar en una de las siguientes:

- a) El caso se acepta para mediación
- b) El caso se refiere a una agencia o dependencia porque no califica para el servicio, o el solicitante no aceptó el mismo.

3. De aceptarse para mediación, se fija una fecha para la reunión con la otra persona en controversia. El centro se encarga de enviar la cita.

4. El día de la primera reunión con la otra parte, el mediador se reúne en privado con esta, tal y como lo hizo antes con la partes solicitante. Esta reunión se hace con el mismo propósito: (a) explicar la función del Centro de Mediación de Conflictos, (b) hablar sobre la controversia y (c) determinar si la persona acepta o no la mediación.

## Centros de Mediación de Conflictos

5. De la otra parte no aceptar el servicio o el mediador determinar que ante nueva información la controversia no cae bajo los criterios del Centro, el caso se cierra. El cierre del caso puede resultar en un referido a otra agencia.
6. De la otra parte aceptar el servicio, el mediador se reúne con las partes en controversia y se comienza el proceso de mediación.
7. De haber acuerdo como resultado del proceso de mediación, el mismo se pone por escrito y es firmado por las partes y el mediador.

8. De no haber acuerdo y determinarse que una nueva reunión con las partes no adelantaría algún arreglo, el caso se cierra. Sin embargo, a petición de los interesados puede ser referida a alguna agencia. Se espera que el proceso de mediación se complete en una o dos reuniones, pero es posible llevar a cabo reuniones adicionales o de seguimiento.

## **Centros de Mediación de Conflictos**

### **Preguntas comunes sobre los Centros de Mediación de Conflictos**

**¿Es la mediación lo mismo que arbitraje?**

No. El mediador es un recurso y facilitador de la comunicación. Aunque el árbitro realiza estas áreas también. Está orientado a adjudicar la controversia. Es decir, el árbitro determina quien tiene la razón. El mediador no puede adjudicar.

**¿Necesito abogado para participar en una mediación?**

La mediación es un proceso informal y no judicial, por lo que la representación legal no es necesaria.

**¿Significa lo anterior que no puedo obtener asesoramiento legal?**

Al contrario, alentamos a que se busque toda información que se considere importante y necesaria, incluyendo asesoramiento legal.

## **Centros de Mediación de Conflictos**

**De no llegarse a un arreglo, ¿puede el mediador decidir por nosotros?**

No. El mediador no puede decidir la controversia. Sí puede sugerir alternativas, pero aceptarlas o no depende de las personas.

**De no cumplirse un acuerdo, ¿Qué puedo hacer?**

Hay varias alternativas que dependerán de la situación en particular. Entre otras, usted pondría:

- Dialogar con la otra parte.
- Solicitar otra reunión de mediación en el Centro de Mediación de Conflictos.
- Ser referido a una agencia que pueda intervenir con el problema
- Ser referido al juez municipal o Sala de Investigaciones, del asunto caer dentro de

## **Centros de Mediación de Conflictos**

La jurisdicción de estos

- buscar una opinión legal sobre su caso

**Si la persona con quien se tiene la controversia no viene a la cita, ¿Qué puedo hacer?**

Entre otras cosas, usted podría:

- Solicitar una segunda reunión
- Solicitar que el caso se cierre en el Centro y ser referido a otra agencia o división que pueda intervenir en su situación.