

Informe de Actividades 2011

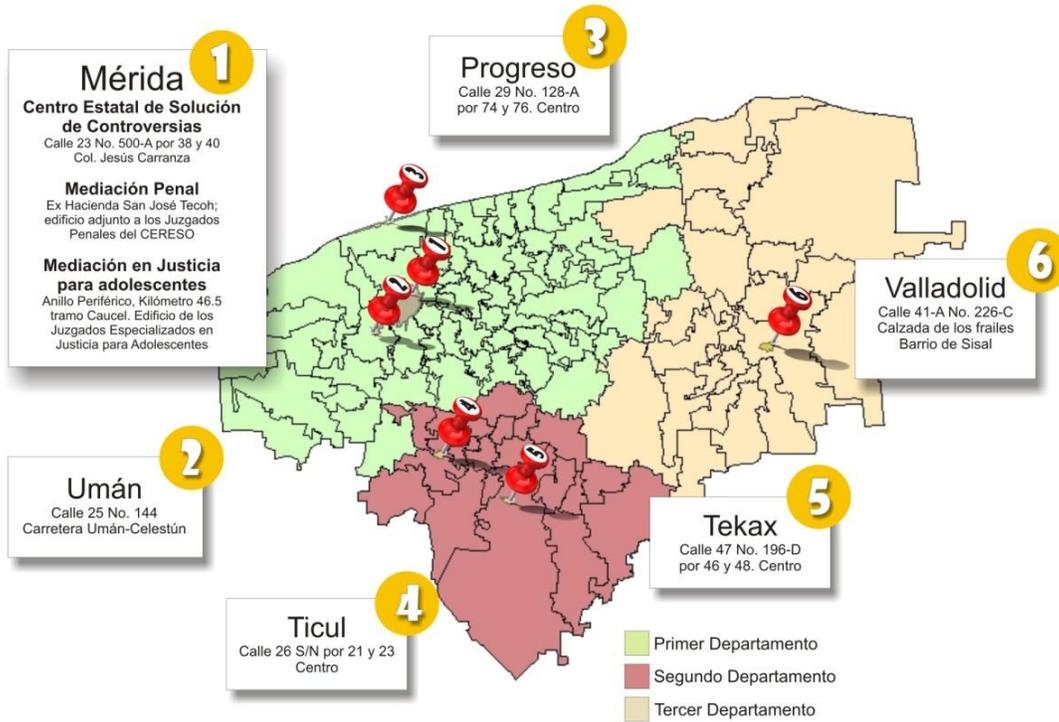
En el Plan Estatal de Desarrollo 2007-2012 del Poder Ejecutivo del Estado, se establece como prioridad privilegiar el diálogo, la conciliación y la negociación con los actores políticos y sociales, como principales alternativas para la resolución de conflictos, y en ese tenor durante el mes de febrero se publica en el Decreto No. 377, el Reglamento a la Ley de Medios Alternativos de Solución de Controversias elaborado por el Consejo de la Judicatura, como la disposición reglamentaria encaminada a facilitar el desarrollo de los objetivos planteados en la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en el Estado de Yucatán, en especial en lo referente al funcionamiento de los Centros Estatal, Públicos y Privados de Solución de Controversias y de las Unidades de Solución de Controversias de la Fiscalía General y a las obligaciones de los facilitadores institucionales y privados.

Es así, como en materia de legislación y normatividad, se realizaron acciones de fortalecimiento institucional, al entrar en vigor dicho Reglamento en el Centro Estatal de Solución de Controversias, el 11 de febrero de 2011.

Con este complemento normativo, en materia de Mediación y conciliación, el Poder Judicial del Estado, centra su visión en el ofrecimiento a los ciudadanos, de servicios públicos, que reflejen el compromiso y responsabilidad para la atención de sus necesidades, siendo una de ellas la impartición de justicia social, bajo los mecanismos alternativos de solución de controversias, como un reflejo del entendimiento y comprensión hacia la oportunidad, calidad y humanidad en el servicio, para dirimir conflictos de diversa índole de una manera más rápida y económica, evitando juicios con las implicaciones que conlleva atenderlo en los órganos jurisdiccionales.

En este sentido, nuestra estructura humana, conformada durante el 2011, con 20 facilitadores institucionales distribuidos en 8 oficinas, ubicadas geográfica y estratégicamente en 6 municipios, han aplicado las herramientas necesarias y los conocimientos adquiridos bajo los principios básicos del Código de ética del Poder Judicial y siempre con el desempeño centrado en los principios rectores en que se sustenta la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en el Estado de Yucatán, para solucionar conflictos entre las partes de una manera pacífica: la voluntariedad, confidencialidad, buena fe, neutralidad, imparcialidad, equidad, legalidad, honestidad, flexibilidad, oralidad, consentimiento informado, intervención mínima y economía.

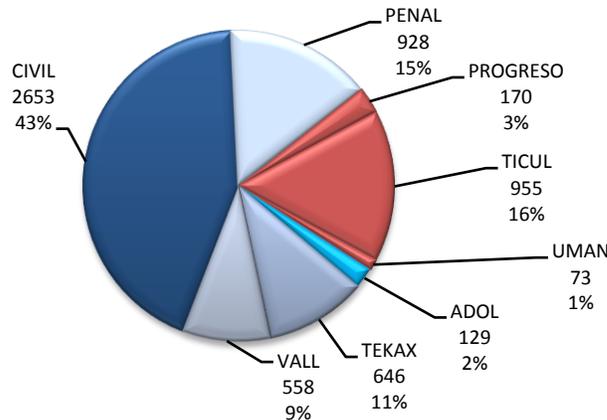
Ubicación física de las oficinas del Centro Estatal de Solución de Controversias



Durante los meses de Julio, Febrero y Noviembre del año que se informa, se inauguraron las oficinas en los municipios de Progreso, Ticul y Umán respectivamente, permitiendo con ello un incremento en la atención ciudadana y a su vez una optimización en la distribución de cargas de trabajo por cobertura geográfica para la atención de los requerimientos de servicios de Medios Alternativos, mismas que en su conjunto representaron el 20% de la atención total que se le brindó a los ciudadanos, facilitando así los traslados desde los centros poblacionales a nuestras oficinas del 1er. Y 2º. Departamento judicial.

Atención ciudadana 2011

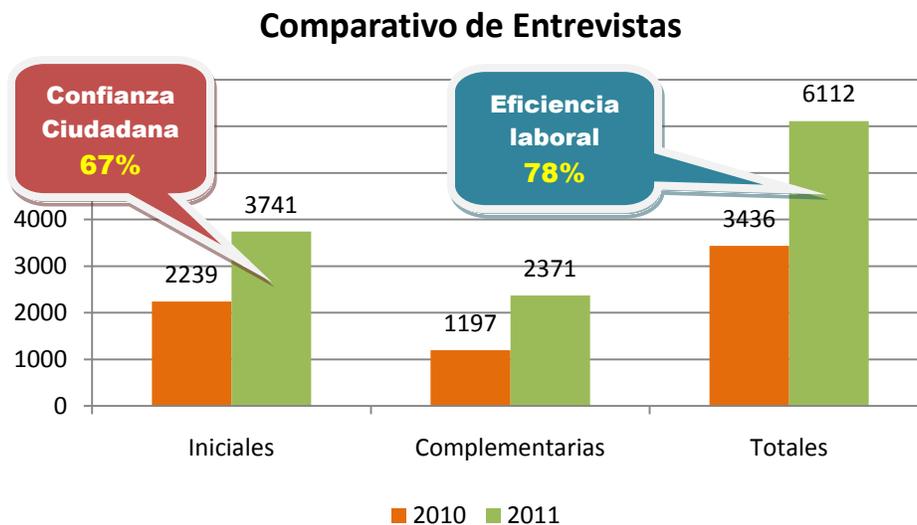
Entrevistas totales



Como resultado de esta evolución institucional del Centro Estatal de Solución de Controversias durante el año 2011, es de suma importancia referir que existió un incremento del 67% de entrevistas iniciales con relación a datos del año anterior que representa un incremento en la confianza ciudadana hacia el método no adversarial y un incremento del 98% en entrevistas complementarias que fortalece la creencia y voluntad para considerar a los medios alternativos como una opción viable para dirimir sus conflictos por la vía pacífica.

Otro elemento de gran relevancia en este proceso de posicionamiento de los medios alternativos, radica en la preparación y profesionalización del personal, cuyo esfuerzo por ofrecer un servicio confiable, de calidad y con la sensibilidad humana que amerita, se vio reflejado en la eficiencia laboral anual con un total de 6112 entrevistas totales, lo que representa un incremento del 78% comparado con el año inmediato anterior.

Entrevistas	2010	2011	%incremento
Inicial	2239	3741	67%
Complementarias	1197	2371	98%
Totales	3436	6112	78%



El avance hacia una nueva cultura de la paz, se percibe directamente en la cantidad de expedientes que se generaron durante el periodo de referencia y su respectivo término por alguna de las causas de ley, mismas que se establecen en el siguiente cuadro:

Total de Expedientes	2010	2011	% Incremento
Iniciados	1230	2319	89%
Concluidos	1045	2147	105%

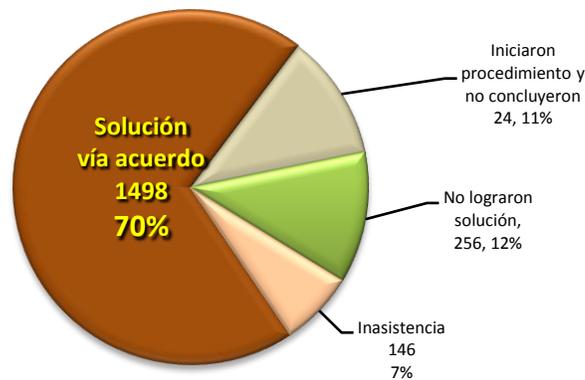


Aquí podemos observar que existe un incremento de expedientes iniciados de un 89% con relación al año 2010 y los expedientes concluidos incrementaron en un 105%, lo que refleja un esfuerzo significativo de posicionamiento de los medios alternativos de solución de controversias derivado al incremento de atención en las oficinas regionales.

Este posicionamiento, tiene su resultado más significativo en las causas por las cuales se concluyó un expediente, en donde las más relevantes son aquellas en la que las partes logran acuerdos a su entera satisfacción y por la vía pacífica, siendo un 70% para el 2011 que se traduce en un incremento en la cantidad de expedientes que concluyen con acuerdo de las partes, equivalente a un 7% con relación al año anterior.

Tipo de Causa de Cierre	2010	2011	% del total 2010	% del total 2011
Por convenio escrito	575	1236	55%	58%
Por convenio verbal	87	262	8%	12%
Por falta de interés	126	247	12%	12%
Por no llegar a acuerdos	149	256	14%	12%
Por inasistencia	108	146	10%	7%
Expedientes Concluidos	1045	2147	100%	100%

**Expedientes concluidos por tipo de causa
2011**



El rol que han desempeñado los facilitadores para obtener estos logros ha sido fundamental, debido a la aplicación de sus conocimientos y habilidades para orientar a los ciudadanos que requieren de una intervención para lograr acuerdos. La experiencia y el ofrecimiento de un servicio más humano y de calidad, tuvo su refuerzo con el proceso de certificación de facilitadores de mediación, cuyo objetivo principal es certificar y registrar a facilitadores institucionales y privados para la prestación de los servicios de mecanismos alternativos de solución de controversias, así como acreditar y registrar a los Centros Privados de Solución de Controversias que incidan en la solución pacífica de los conflictos de los particulares.



El proceso de certificación se realizó del 11 al 16 de agosto de 2011 y concluyó con la certificación de 38 facilitadores institucionales del Poder Judicial, 28 facilitadores institucionales de la Fiscalía General del Estado y 28 facilitadores privados.

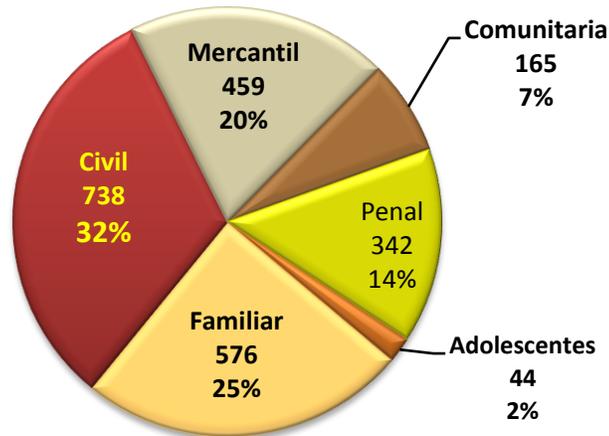


Asimismo es importante mencionar que de los expedientes iniciados en este año, la composición total de la carga de trabajo tuvo su mayor interés en asuntos de índole civil, al registrar un 32% de expedientes, en segundo lugar los asuntos de tipo familiar con un 25% y luego los asuntos mercantiles con un 20% de la carga inicial de trabajo. Los asuntos restantes conformaron un 23% en su conjunto. Esta distribución porcentual, nos lleva a considerar importantes retos para los facilitadores del Centro Estatal de Solución de Controversias, ya que implican una constante especialización y profesionalización para prestar un servicio eficiente y de calidad.

Los resultados por materia podemos observarlos de la siguiente gráfica:

Composición de la carga de trabajo por materia

Expedientes Iniciados



Los mecanismos no adversariales en sede judicial han iniciado con éxito. Sin embargo, falta mucho por hacer y la resolución de conflictos sociales y particulares de manera pacífica frente un facilitador, implica todo un cambio cultural en la sociedad y en la forma de ofrecer este servicio público a la ciudadanía; por eso, en el Poder Judicial estamos comprometidos a enfrentar nuevos retos para lograr un servicio eficiente y eficaz con pleno respeto a la dignidad humana y garantizar la certeza jurídica de los acuerdos tomados: estandarizar nuestros procesos de atención, homologar las estrategias de

provisión del servicio y modernizar la infraestructura informática para agilizar los procesos internos junto con la continua profesionalización del personal, marcan el rumbo hacia una nueva estrategia global de calidad en el servicio a particulares, propiciando plena credibilidad en los mecanismos alternativos de solución de controversias.