

I.- Datos Generales

Código

EC1038

Título

Intervención para la solución de conflictos

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que intervienen en la solución de conflictos y realizan actividades para la preparación, encuadre, conducción y cierre de la sesión con los involucrados en el conflicto.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este EC establece los criterios sobre los cuales versa la competencia que una persona debe demostrar en la disolución de conflictos, considerando las fases del proceso correspondiente a la preparación de la sesión con los involucrados en el conflicto, la realización del encuadre, conducción y cierre de la sesión en las que deberá aplicar las habilidades, técnicas y herramientas para llegar a acuerdos para la solución y/o disolución del conflicto.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Poder Judicial del Estado de México

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

18 de mayo de 2018

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

28 de junio de 2018

Periodo sugerido de revisión/ actualización del EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario

Sin referente en el SINCO

Ocupaciones asociadas

Sin referente en el SINCO

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Todas las ocupaciones que requieren de la solución de conflictos, en diversos contextos.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

93 actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales

Subsector:

931 Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia

Rama:

9314 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público

Subrama:

93141 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público

Clase:

931410 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Escuela Judicial del Estado de México

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- La evaluación se sugiere realizarla en escenarios con condiciones controladas

Apoyos/Requerimientos:

- Al menos dos personas que funjan como las partes
- Aula con iluminación, ventilación, una mesa redonda, sillas (al menos tres).
- Hojas/tarjetas, bolígrafos, pañuelos desechables, sello y cojín para sellos entintado.
- Formatos para documentar la sesión

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 2.5 horas en campo, totalizando 3.5 horas.

Referencias de Información

- Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México.

- Reglamento de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México.
- Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México.
- Manual General de Procedimientos del Centro Estatal

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Intervención para la solución de conflictos

Elemento 1 de 4

Preparar la sesión de intervención

Elemento 2 de 4

Realizar el encuadre de la sesión de intervención

Elemento 3 de 4

Conducir la sesión de intervención

Elemento 4 de 4

Realizar la conclusión del procedimiento de intervención

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E3247	Preparar la sesión de intervención

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe a los participantes del proceso de intervención:
 - En la sala recepción,
 - Llamándolos por su nombre completo,
 - Saludándolos cordialmente,
 - Dándoles la bienvenida a la sesión/procedimiento de intervención,
 - Proporcionándoles su nombre completo,
 - Conduciéndolos a la sala donde se llevará a cabo la sesión de intervención, una vez que se encuentre la totalidad de los participantes, y
 - Los invita a sentarse en el lugar de su preferencia.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El recinto para la sesión de intervención preparado:
 - Contiene el número de lugares correspondiente con el número de participantes,
 - Tiene en la mesa hojas/tarjetas y bolígrafos para los participantes,
 - Tiene pañuelos desechables disponibles para los participantes, y
 - Se encuentra libre de distractores que impidan la comunicación y visión entre los participantes.
2. El expediente de intervención para la sesión verificado:
 - Incluye la solicitud de apertura correspondiente al conflicto a tratar,
 - Contiene la instrucción de trámite correspondiente al conflicto a tratar,
 - Incluye la invitación del conflicto a tratar y constancia de resultado de entrega de la invitación,
 - Incluye al menos un formato de consentimiento informado, e
 - Incluye hojas para seguimiento / realizar anotaciones personales.

GLOSARIO

1. Consentimiento Informado: Es el documento que firman los participantes al aceptar someterse a un proceso de intervención – conciliación conforme a los principios, derechos y obligaciones que lo rigen. También se le llama acuerdo de confidencialidad, acuerdo de sumisión, carta de derechos, entre otros.
2. Intervención: Proceso en el que una o más personas intervienen facilitando a los interesados la comunicación, con objeto de que ellos construyan un convenio que dé solución plena, legal y satisfactoria al conflicto.

3. Participantes: Personas que han manifestado expresamente su voluntad de someter al Centro de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa / Centro de Medios Alternos, el conflicto existente entre ellas.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E3248	Realizar el encuadre de la sesión de intervención

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Realiza la introducción de la sesión inicial de intervención:
 - Verificando la identidad de las partes con documento legal vigente,
 - Reiterando su nombre,
 - Solicitándoles la forma en que desean que se dirija a cada uno de los participantes, y
 - Agradeciendo su presencia en la sesión.
- Informa de las generalidades del proceso de intervención:
 - Explicando verbalmente la naturaleza y beneficios del proceso de intervención,
 - Explicando los principios de voluntariedad, confidencialidad, gratuidad, neutralidad e imparcialidad,
 - Explicando en qué consiste el aviso de privacidad de conformidad con la Ley de datos personales,
 - Puntualizando los derechos y obligaciones de los participantes,
 - Solicitando a los participantes, informen sobre la existencia de procesos activos entre ellos, de cualquier índole,
 - Explicando las reglas que deben guardar los participantes durante el desarrollo de la sesión de intervención,
 - Corroborando a través de preguntas si hay dudas sobre la explicación que se ha realizado sobre el proceso y las reglas mencionadas,
 - Cuestionando a los participantes si es su voluntad participar en el procedimiento, y
 - Solicitando a los participantes la firma del consentimiento informado y aviso de privacidad, una vez que no tienen comentarios / dudas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

- El formato de consentimiento informado integrado:
 - Está en el expediente que corresponde con el conflicto tratado,
 - Corresponde con el formato vigente de acuerdo con el procedimiento vigente, y
 - Contiene los nombres completos de los involucrados en el proceso de intervención y sus firmas/huellas, y los datos del expediente correspondiente al proceso que de cualquier índole existiera entre las partes / la leyenda sin antecedentes.

2. El aviso de privacidad integrado:

- Está en el expediente que corresponde con el conflicto tratado,
- Corresponde con el formato vigente de acuerdo con el procedimiento vigente, y
- Contiene los nombres completos de los involucrados en el proceso de intervención y sus firmas/huellas.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E3249	Conducir la sesión de intervención

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la intervención entre las partes:

- Preguntando en voz alta, quién desea iniciar con la exposición del conflicto, sin dirigirse a alguno en particular,
- Manteniendo su posición neutral durante la sesión,
- Aplicando la escucha activa con respeto en la exposición de las partes durante la sesión,
- Corroborando con la técnica de parafraseo si lo que se está entendiendo corresponde con lo que están expresando los involucrados,
- Reformulando con palabras asertivas durante la sesión
- Confirmando los aspectos tratados a través de la técnica de resumen
- Guiando a los involucrados a través de la lluvia de ideas/ construcción de una agenda en la generación de posibles soluciones al conflicto,
- Revisando los puntos de conflicto a través de diferentes tipos de preguntas y reflexión/ analogías/ empoderamientos,
- Validando con los involucrados la viabilidad de las propuestas de solución al conflicto, a través de escenarios/ preguntas directas referentes a los recursos involucrados y disposición para su cumplimiento,
- Sin realizar juicios de valor durante la exposición de los participantes del proceso de intervención,
- Cediendo la palabra a los involucrados por turnos,
- Recordando las reglas de la sesión al momento de que alguno de los involucrados las incumple,
- Dirigiéndose a los involucrados durante la sesión de intervención tal como se acordó desde el inicio de la misma, y
- Tomando notas sobre lo expuesto por los involucrados relacionadas con el conflicto sin perder el vínculo de comunicación.

2. Cierra la sesión de intervención con un acuerdo:

- Realizando un resumen de los puntos tratados en la sesión,
- Confirmando en voz alta los acuerdos realizados con base en la agenda de trabajo,
- Preguntando a los involucrados si la información mencionada es correcta y están conformes,
- Preguntado a los involucrados si tienen algo más que agregar,
- Agradeciendo a los involucrados su asistencia y participación en la solución del conflicto, e
- Informando a los involucrados la fecha, hora y lugar para la próxima sesión de intervención.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|-------------|
| 1. Supuestos de la conclusión del procedimiento de intervención sin acuerdo. | Comprensión |
| 2. Causales de excusa y recusación para realizar un proceso de intervención. | Comprensión |
| 3. Causas para realizar un cambio de interventor. | Comprensión |

GLOSARIO

- | | |
|--------------|--|
| 1. Acuerdo: | Refiere a los puntos de concordancia entre las partes, los cuales son verbales, pudiendo ser la base para un convenio escrito. |
| 2. Mediados: | Son las personas aptas para intervenir o que intervienen en el procedimiento de intervención, dueños del conflicto. |

Referencia	Código	Título
4 de 4	E3250	Realizar la conclusión del procedimiento de intervención

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Dirige la sesión de cierre del proceso de intervención con un convenio verbal:
 - Mencionando una semblanza de los acuerdos generados en la sesión de intervención,
 - Conduciendo a las partes a la reflexión de la importancia de los acuerdos celebrados,
 - Corroborando con los involucrados a través de preguntas cerradas y abiertas la importancia de los acuerdos a que han llegado, y
 - Propiciando que los involucrados comprendan las consecuencias jurídicas y morales del incumpliendo de los acuerdos pactados, a través de preguntas/ analogías/ reformulaciones.

2. Dirige la sesión de cierre del proceso de intervención con convenio escrito:
 - Mencionando una semblanza de los acuerdos generados en la sesión de intervención,
 - Dando lectura en voz alta del convenio que contiene los acuerdos establecidos por los involucrados,
 - Corroborando con los involucrados a través de preguntas cerradas y abiertas la importancia de los acuerdos a que han llegado, y
 - Solicitando a los involucrados que manifiesten si lo plasmado en el acuerdo es su voluntad, y
 - Solicitando a cada uno de los involucrados firmen cada una de las hojas del acuerdo y coloquen su huella en la firma al calce.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El convenio elaborado:

- Contiene el proemio con los nombres completos de los involucrados y representantes involucrados, número de expediente,
- Incluye las declaraciones del conflicto congruentes con lo establecido durante el proceso,
- Específica de cada uno de los participantes en el proceso de intervención, sus generales y documentos de identificación,
- Contiene las cláusulas con los acuerdos establecidos por las partes, en las cuales se establecen los aspectos y condiciones de cumplimiento,
- Contiene la firma y huella de cada uno de los participantes en el proceso de intervención en cada una de las hojas,
- Contiene nombre del interventor,
- Contiene la firma del interventor y del responsable que autoriza el convenio, y
- Contiene el sello de quien emite el convenio.

2. La constancia de conclusión del procedimiento de intervención elaborada:

- Incluye el número de expediente,
- Incluye lugar, fecha y hora de conclusión de la sesión,
- Incluye el nombre completo de los participantes,
- Incluye nombre y firma del interventor asignado al proceso, y
- Especifica la forma de conclusión del proceso de intervención.

3. El expediente del proceso de intervención integrado:

- Contiene la constancia de conclusión,
- Incluye copia de los documentos cotejados donde legitiman su derecho, el convenio, y
- Tienen rúbricas, folio y entresello cada una de las fojas que lo integran.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Efectos jurídicos de un convenio de intervención

NIVEL

Comprensión

GLOSARIO

1. Convenio de Intervención:

Es el acto formalmente jurídico y de naturaleza moral y ética que corona todo proceso exitoso de intervención en cuyo contenido se traza la solución, la prevención o la minimización de las secuelas de un determinado conflicto.