1. **¿En qué se sustentan las MASC?**

   En su capital intelectual al no tratarse solo de un valor económico sino más bien se trata de un ejercicio de gestión del conocimiento.

2. **¿Qué son los intangibles?**

   Son un valor sustentado en el capital intelectual que genera aprendizaje y adaptación, son las características distintivas que los diferencian de otros procesos y los hace útiles, atractivos, pero principalmente valiosos.

3. **¿Qué es el capital humano según Malone y Edvinsson?**

   La combinación de conocimientos, habilidades, experiencia, destrezas, inventiva y capacidades individuales para llevar a cabo tareas determinadas que se encuentran en constante evolución.

4. **¿En qué radica la importancia de los intangibles?**

   En la combinación de dos fuerzas económicas estrechamente vinculadas, que impactan en el aparato productivo de la sociedad mundial, en sus modelos de producción social.

5. **¿Cuáles son algunos de los métodos alternos de solución de conflictos?**

   Activo de paz, Armonía, Autonomía, Mejora continua, capital social, confianza, garantía, liderazgo, entre otros.

6. **¿Cuáles son las 4 etapas de la redimensión de los MASC?**

   1) los MASC como sistema no vinculado al sistema judicial, donde se le da crédito a la mediación privada; 2) los MASC en relación con el sistema judicial, en donde ambos sistemas cooperan; 3), Los MASC en el sistema judicial, la mediación es parte del proceso judicial y de la procuración de justicia y; 4) cuando el sistema judicial y de procuración de justicia es desbordado y el conflicto se resuelve totalmente fuera del sistema.

7. **¿Cuántas facetas tiene el sustento teórico de la redimensión?**

   Son dos, en las cuales la primera de ella distinguir las vocaciones de las características, de las vocaciones de los principios y de los intangibles para

entender su operatividad conforme a esta nueva teoría, y como segunda fase delimitar su marco teórico, que será el soporte de la redimensión.

8. **¿Qué es un principio?**

   Es una regla, es un propósito, con lo cual sin ellos no es posible operar técnicamente un sistema, un modelo, una idea, por lo tanto, el principio tiene una vocación operativa, que de igual manera será obligación del mediador conocerlos y entenderlos.

9. **¿Qué es un intangible?**

   Es un valor intrínseco de los MASC, son los elementos distintivos de procesos y modelos que los hacen útiles, atractivos, benéficos, valiosos, los intangibles siempre tienen una connotación positiva, por lo tanto, su vocación es de consecuencia, de resultado, siendo en este caso obligación de todos los mediados conocerlos y disfrutarlos.

10. **¿Por qué se caracterizan los métodos alternos?**

    Por ser: interdisciplinarios, multidisciplinarios, multidimensionales, utilitaristas, eclécticos, ecuménicos, resilientes, disruptivos.

11: ¿Cuál es la base del método interdisciplinario?

R: tiene como fundamento en el pensamiento como proceso, esto presupone que un individuo no puede dominar múltiples disciplinas, por tanto, la división del trabajo se basa en que unos necesitan de otros porque sus habilidades y conocimientos difieren de otros, y se necesitan para llevar a cabo proyectos (resolver los conflictos) en un mundo plurilingüe.

12: ¿Cuál es la base del método multidisciplinario?

R: Es la intersección de diversas disciplinas en busca de un mismo objetivo (Nicolescu, 2013), en este caso el resolver conflictos, quiere decir, como lo mencionamos anteriormente que la división del trabajo nos obliga a interactuar diferentes áreas del conocimiento, empero, en este caso con el distintivo de que la mediación en si atiende a resolver conflictos derivados de diferentes disciplinas, por lo que el mediador tendrá que tener los conocimientos relacionados con esa área de la ciencia

13: ¿Cuál es la base del método multidimensional?

R: La multidimensionalidad de la mediación tiene dos sentidos un cuantitativo y otro cualitativo, que atiende al tipo de conflicto más que al área de la disciplina en

donde se encuentra inmerso, como sucede con la interdisciplina y con la multidisciplina.

14: ¿Qué es la teoría utilitarista?

R: El utilitarismo es una teoría basada en las consecuencias de los actos de las personas, que se desarrolla en razón de su utilidad como fuente de valor, siendo así la acción correcta aquella que promueve o produce el mayor beneficio para el mayor número de personas (Valcare, 2010).

15: ¿Qué es el eclecticismo?

R: El eclecticismo tiene como rasgo principal su adaptabilidad que se basa en múltiples estilos o ideas, como mismo sentido lo tiene la mediación en relación a su utilidad, se adapta a las circunstancia de la tipología del conflicto, al grado que un hecho ecléctico es aquel que se deriva de los diversos interés de quienes lo componen

16: ¿Qué es el ecumenismo?

R: El ecumenismo es un movimiento integrador (Kerber, 2013), entiéndase este como procedimiento que tiene un sentido de genera comunidades, cohesión entorno a una idea, a un propósito, procura la unidad, genera redes y responde a interese específicos.

17: ¿Qué es la resiliencia?

R: La resiliencia es una capacidad o una habilidad de adaptabilidad, es un proceso que facilita la adaptación exitosa, esto es, un sujeto resiliente es aquel que se sobrepone a la adversidad, conforme a tres componentes: a) el reconocimiento de la adversidad; b) la adaptación positiva y; c) la dinámica de hacer frente al conflicto (García-Vega & Domínguez-De la Ossa, 2013), se caracteriza por desarrollar confianza, desarrollar autonomía, genera iniciativa y desarrolla la identidad (Henderson Grobter, 2003), si analizamos estas características se asemejan a los efectos de la mediación.

18: ¿Cuáles son los disruptivos?

R: Esta característica es singular ya que surge en una primera instancia del cuestionamiento, en nuestro caso del proceso judicial, sitúa a prácticas y protagonistas de un sistema o proceso, a sus matrices de pensar, de ser y de hacer, con el fin de cuestionar sus logros, lo que da lugar a rupturas y en consecuencia a renaceres (Villamayor, 2014).

19: ¿Qué es la concertación?

R: La concertación tradicionalmente se estudia en las ciencias políticas, ya que se identifica con vocablos tales como pactos sociales, acuerdos macro, participación, pluralismo organizado o concertación social, sin embargo, derivado de la

operatividad de ellos se entiende como una acción de articulación de intereses (Romero Bidegaray, 1998), que trae como consecuencia la generación del dialogo, la cooperación, la búsqueda de acuerdos satisfactorios basados en los intereses de las partes en disputa, basado en un principio de espontaneidad voluntaria (Gleitsmann, 2007).

20: ¿Qué es la voluntariedad?

R: La voluntariedad es un acto de responsabilidad que tiene como función que las personas actúen libremente con inteligencia suficiente para conocer y discernir, así como la capacidad de obligarse (Gómez Escalonilla & Al., 2009).

21: ¿Con qué se vincula la imparcialidad?

R: Este principio está vinculado con la objetividad, en el ámbito del principio de legalidad, esto es que determinada acción, en este caso la intervención del mediador, del facilitador o del prestador de servicios de MASC en la solución de un conflicto, se desarrolle en una exacta ponderación de los intereses de las partes, lo que supone la ausencia de prevención a favor o en contra de alguien que les impida proceder con rectitud (García Acosta, 2013).

22: ¿Cómo es el carácter de la Justicia?

R: existe un gran debate en el imaginario social sobre lo que es justicia, sin embargo, citando a (Del Vecchio, 1956) la justicia tiene un carácter bilateral, por lo cual una obligación tiene como correlativa una pretensión este es un juego de roles que se encuentra presente en la lógica funcionalista, podría decirse que es relevante ya que la esencia del utilitarismo está en la reivindicación de que la utilidad es el único criterio moral

23: ¿Qué es la equidad?

R: Significa igualdad, en diversas dimensiones, en lo social y en lo legal, en ambos casos se fundamenta en los valores sociales, tomado en cuenta las circunstancias que rodean el conflicto a solucionar, procura el equilibrio en el momento de la toma de la decisión, la equidad es un principio de interpretación según los interés de las partes, por lo que tiene un sentido funcionalista, porque requiere que las partes estén de acuerdo y los derechos en discusión sean disponibles.

24.-Gracias a la _____ Lo tratado en mediación, no podrá ser divulgado por los mediados ni por el mediador, a excepción de los casos en los que la información se refiera a un lícito penal y que la legislación correspondiente señala.

R.-Confidencialidad

25.-El procedimiento de mediación debe de carecer de toda forma estricta para poder responder a las necesidades particulares de los mediados.

R.-Flexibilidad

26.-Se le llama así cuando El mediador mantiene una postura y mentalidad de no ceder a sus propias inclinaciones o preferencias durante todo el procedimiento de la mediación.

R,.Neutralidad

27.- ¿Cómo es la protección a los más vulnerables?

R,.El prestador de servicio tendrá conocimiento directo del conflicto y de las partes.

28.- ¿Que personas tienen accesibilidad a los métodos alternos?

R,.Toda persona sin distinciones de origen étnico, sexo, edad, condición social, religión o estado civil tendrá derecho a los métodos alternos de justicia

29.- ¿Cómo funciona la informalidad?

R.-Estará ausente de las formas preestablecidas en los procedimientos jurisdiccionales, sujetándose únicamente a la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco y la voluntad de las partes.

30.-Acción que toma el mediador a partir de que actuará libre de favoritismos, prejuicios o rituales, tratando a los mediados con absoluta objetividad, sin hacer diferencia alguna.

R.-Imparcialidad

31.- ¿Cómo aplica la equidad en los métodos alternos?

R.-El mediador debe procurar que el acuerdo al que lleguen los mediados sea comprendido por éstos y que lo perciban justo y duradero.

32.- ¿Qué conflictos se denominan legalidad en métodos alternos?

R.-Sólo puede ser objeto de mediación los conflictos derivados de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de los mediados.

33.- ¿Qué es la voluntariedad dentro de los métodos alternos?

R.-Es un acto de responsabilidad que tiene como función que las personas actúen libremente con inteligencia suficiente para conocer y discernir, así como la capacidad de obligarse.

34.- ¿A que hace referencia la imparcialidad aplicada dentro de la solución de conflictos mediante el uso de los métodos alternos?

R.-La imparcialidad tiene que ver con la objetividad y legalidad de la solución y del procedimiento.

35.- ¿Cómo aplica la equidad en la solución de conflictos utilizando los métodos alternos?

R.-Se fundamenta en los valores sociales, tomado en cuenta las circunstancias que rodean el conflicto a solucionar, procura el equilibrio en el momento de la toma de la decisión, la equidad es un principio de interpretación según los intereses de las partes.

36.- ¿Cómo puede aplicar la legalidad en el uso de los métodos alternos dentro de la solución de conflictos?

R.-Significa que los árbitros deberán ajustar el procedimiento y la resolución de la controversia a los parámetros establecidos en la ley.

37.- ¿Qué transmiten las características y conceptos básicos de los métodos alternos a los mediadores y administradores de los procedimientos MASC?

R.-El conocimiento contextual de la definición técnica de los métodos alternos.

38.- ¿En qué dimensiones se divide el capital individual?

R.-Capital humano representado por los mediadores; capital estructural representado por reglamentos, leyes e instituciones administradoras; y por el capital relacional representado por los mediados y clientes de servicios MASC.

39.- ¿Cuáles son los dos conceptos de paz aplicados en la solución de conflictos haciendo uso de los métodos alternos?

R.- La paz positiva y la paz negativa, el primero se caracteriza por la ausencia de guerra y violencia directa, junto con la presencia de la justicia social en un esquema de proactividad, significa hacer por, y el segundo por la simple ausencia de guerra y violencia directa.

40.-Menciona algunos rasgos distintivos de la paz dentro de los métodos alternos:

R.- Reduce el temor de la gente, reduce el resentimiento social y promueve el perdón;

La promoción del arreglo pacífico de los conflictos, el respeto y el entendimiento mutuo y la cooperación en todos sus estadios de concertación;

La posibilidad de que todas las personas en todos los niveles desarrollen aptitudes para el diálogo, la negociación, la formación de consensos y la solución pacífica de conflictos;

Desarrolla competencias para que la sociedad acceda a una vida más justa a través del conocimiento, la investigación, la docencia y la cooperación.

41.- ¿En qué ámbitos la identificación de los intangibles es importante considerar?

R.-En el tema de la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, todos estos se engloban al concepto de MASC, con el objetivo de estructurar una estrategia de culturización.

42.- ¿Cómo se sustentan los MASC?

R.-Se sustentan en su capital intelectual al no tratarse solo de un valor económico sino más bien se trata de un ejercicio de gestión del conocimiento.

43.- ¿Que son los intangibles?

R.-La diversidad de variables y características que identifican a una institución, persona o procedimiento y que varían en el tiempo y en el espacio.

44.- ¿Cuáles son las bases de los MASC?

R.-Son las habilidades, los conocimientos, los valores, los esquemas operativos diferenciados, las aptitudes de los negociadores, de los mediadores, de los conciliadores y de los árbitros.

45.- ¿**Qué es el capital humano?**

R.-Es la combinación de conocimientos, habilidades, experiencia, destrezas, inventiva y capacidades individuales para llevar a cabo tareas determinadas que se encuentran en constante evolución (Edvinsson & Malone, 2000)

46.- ¿Cómo se cualifica?

R.-Es calificada por la educación del individuo, por sus destrezas profesionales, por sus conocimientos técnicos asociados al trabajo.

47.- ¿Qué puede proporcionar el capital estructural?

R.-Proporciona la estabilidad en su implementación identificado en los reglamentos, normas y administraciones.

48.- ¿Que son los MASC?

R.-Son una forma de transmitir los beneficios a través de su valor real según las mismas circunstancias del conflicto y según los intereses de las partes.

49.- ¿Qué es la negociación?

R.-Es la forma de resolver un conflicto mediante las partes intentan llegar a una decisión conjunta en asuntos de interés mutuo.

50.- ¿Qué es la mediación? R.- La mediación es un proceso de negociación más complejo que implica la participación de un tercero que no es una de las partes involucradas.

51.- ¿Qué es arbitraje?

R.-Resuelve conflictos entre varias partes de una controversia y dispone de profesionales cualificados en la materia del tema que se discute.

52.- ¿En qué consiste la conciliación intra-proceso?

R.-Es el proceso en el que intervienen representantes y juez, con intereses contrapuestos en cualquier etapa del proceso judicial.

53.- ¿Que se implica en la conciliación intra-proceso?

R.-En este se implica la participación de un conciliador, las partes y de sus representantes.

54.- ¿Qué son los rasgos sustantivos?

R Son aquellas determinaciones vinculadas a las estrategias o características a diferentes aptitudes y capacidades de un mediador

55.- ¿Cuál es el objetivo de los intangibles?
R El tratar de comunicar los intereses ante la existencia de diferentes conflictos

56.- ¿Cuál es la consecuencia de la solución de conflictos?

R Comunicar de una buena manera los métodos alternos asi como el generar exito en las tareas de culturización que nos proponen y ser mas claro y concretos

57.- ¿Características principales del activo de la paz?
R Ausencia de guerra y violencia directa

58.- ¿Rasgos distintivos de la paz?
R Proactividad, promoción del respeto, bienestar dentro de las relaciones sociales y espirituales

59.- ¿Idea principal de la armonía? R.-Generar certeza en las gestiones de relaciones dentro de un status de control buscando la conformidad dentro de un espacio y tiempo

60.- ¿Resultados de una armonía dentro de una comunidad?
R Genera un ambiente de convivencia creando una misma frecuencia dentro de las personas donde existe una convivencia en sociedad

61.- ¿Cuál es la idea central de la confidencialidad?
R Es la intimidad de las personas implicando el respeto dentro y hacia los mediadores

62.- ¿Por qué es importante que el mediador sea creativo dentro de la solución de conflictos?
R La creatividad es requerida debido a que esta genera una motivación dentro de las personas involucradas dentro del conflicto

63.-Dentro de la creatividad ¿Cuáles serían sus rasgos más característicos?

R Cambiar el paradigma, así como el mejorar los proceso y funciones dentro del procedimiento, ordenar ideas y resolver conflictos de una manera original

64.- ¿Es aquella que tiene 3 elementos centrales, las cuales son el compartir una idea, el generar objetivos claros y graduales?

R.- Innovación

65.- ¿Quién es la persona que se encarga de reunir y orientar los esfuerzos de las personas que trabajan en un mismo objetivo para producir satisfacción dentro de los resultados que se buscan?

R Lider

66.- ¿Es aquel procedimiento de reflexión continua donde se basan las percepciones de las partes del entorno ?

R Mejora continua

67.- ¿Qué es un conflicto?

R.- Proceso social en que se enfrentan personas o colectividades debido a diversos factores, necesidades, intereses, objetivos, metas, ideas, posturas, deseos y miedos.

68.- ¿Cuáles son los elementos del conflicto relativos a las personas?

R.-Protagonistas
Percepciones
Emociones
Sentimientos.

69.- ¿Qué es la negociación?

R.-Es un proceso de discusión que se establece entre las partes, por medio de representantes si son grupos, y cuyo objetivo es el de llegar a un acuerdo aceptable para todos.

70.- ¿Qué es la concertacesión?

R.-Es cuando una de las partes se ve beneficiada más que la otra en la resolución de un conflicto.

71.- ¿Qué es la mediación?

R.-La mediación consiste en que dos o más partes intentan de manera voluntaria alcanzar por sí mismas un acuerdo y hay una intervención de una tercera figura ajena al conflicto, que es el mediador.

72.- ¿Qué es el arbitraje?

R.-Es un medio jurídico de resolver extrajudicialmente ciertas controversias entre dos o más personas físicas o jurídicas de derecho privado o público, tanto interno como internacional, mediante la aplicación al caso concreto de normas sustantivas, consuetudinarias o de equidad -cumplidas las obligaciones contractuales a que las partes están sometidas- por medio de árbitros o arbitradores escogidos por ellas con observancia de las normas procesales establecidas en el compromiso arbitral o de otras reglas expresamente indicadas en el compromiso.

73.- ¿Qué es la conciliación?

R.-es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas, naturales o jurídicas, de carácter privado o público, nacional o extranjera), gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.
¿Cuáles son las dos teorías base de la mediación?
La impetración de la justicia y la teoría del valor intangible de los MASC, la primera de ellas se centra en la participación de la ciudadanía como elemento del conflicto de la impetración de la justicia, erigiéndose como solución los métodos alternos; y la segunda que es la que nos ocupa para los efectos de la redimensión de las características y principios de los MASC.

74.-¿Qué son los intangibles de la mediación y de la solución de conflictos?

R.-Son la diversidad de variables y características que identifican a una institución, persona o procedimiento y que varían en el tiempo y en el espacio.
Son un valor sustentado en el capital intelectual que genera aprendizaje y adaptación, son las características distintivas que los diferencian de otros procesos y los hace útiles, atractivos, pero principalmente valiosos (Edvinsson & Malone, 2000).
Son una fuente de beneficios futuros sin sustancia física, (intangibilidad) son fuentes generadoras de valor que son formados por medio de la innovación, diseños organizativos únicos o prácticas de gestión (Lev, 2003).
Los intangibles son una actitud de vida y de desarrollo, que tienen una aplicación multidimensional y se desenvuelven en diversos estadios, significan liderazgo, aplicación de conocimientos determinados a la creación, a procesos, a la gestión, son provocadores de la evolución de la sociedad en general. No se puede concebir la era del conocimiento y la economía del conocimiento sin los intangibles, su percepción es su mayor valor, representan el balance entre el presente y el futuro (Edvinsson & Malone, 2000).

75.- ¿Por qué son importantes los intangibles?

R.-Los intangibles son importantes porque representan en primer lugar una ventaja competitiva, esto es, entre el actual sistema de solución de conflictos retributivo y adversarial y los MASC como sistema conciliar alternativo y restaurativo.

76.- ¿Cuáles son los rasgos básicos para la socialización de los intangibles?

R.-Generación de valor porque se considera el resultado positivo esperado.
Generación de competitividad a través del capital intelectual que radica en la administración del conocimiento individual y colectivo.
Generación de aprendizaje y potencialización de destrezas, habilidades y competencias.
Generación de adaptabilidad y desarrollo transformando vidas y procesos de una forma ágil y rápida.
Actualización constante
Sostenibilidad ya que genera que la persona, institución o empresa a través de sus servicios este vigente como un factor de éxito reflejado en la relación con sus clientes.
Cambio disruptivo porque implica un mejoramiento de nuestro sistema y, por lo tanto, un cambio de paradigma en la impartición de justicia.

77.- ¿Cuáles son los intangibles de la mediación y de la solución de conflictos?

R.- 1. ***Activo de Paz***: Los MASC en específico las mediaciones son consideradas herramientas para la paz, pero desde la perspectiva de su intangibilidad y su valor proactivo, es considerado un activo de la paz.
2. ***Armonía***: El sentido último de esta es de generar certeza en las cosas o relaciones que se encuentran en un estatus de control.
3. ***Asociatividad***: Tiene un sentido de generar uniones positivas, esto es generar alianzas entre las personas, este tipo de alianzas son de todo tipo, para un negocio, para lograr un objetivo social, o un objetivo familiar, o un objetivo político, o resolver un conflicto.
4. ***Autonomía***: La capacidad para desarrollar y funcionar según criterios propios, es una actitud en el cual las personas ejercen su libertad pensando por sí mismos de manera crítica, sensible, consiente y responsable.
5. ***Bajo Costo***: Aunque en algunos países como el caso de México la justicia es gratuita por principio, tiene altos costos para el ciudadano, principalmente por el largo tiempo de recuperación de lo reclamado, no compensando la inversión en el proceso judicial ante el alto nivel de prácticas del litigio que encarecen el proceso, sin embargo, cuando de salidas alternas hablamos, estos bemoles se reducen y tienden a desaparecer, lo que impacta directamente en el costo del procedimiento.
6. ***Capital Social***: Cuando se identifican elementos de capital social, identificamos cambios y por lo regular positivos, ya que su efecto tiene ese sentido, si es capital social es bienestar.
7. ***Cláusula de Estilo***: Significa que son considerados de manera recurrente y constante en diversos tipos de contratos, lo que nos obliga a observarlos y

aplicarlos como es el caso de las cláusulas med/arb, también reconocidas como clausulas escalonadas o mixtas.

8. ***Competitividad***: Satisfaces expectativas y necesidades de los involucrados en un conflicto y como resultado de la solución genera oportunidades de acción o de gestión.

9. ***Confianza***: Este intangible tiene varias vertientes con relación al procedimiento de solución de conflictos en el nuevo sistema acusatorio, por la confianza que el procedimiento genera en su conjunto a las partes, por la confianza que se le tiene al mediador y por la confianza del cumplimiento del acuerdo.

10. ***Confidencialidad***: La información confidencial es de suma importancia en el sostenimiento de las relaciones ya que esta genera equilibrio y poder de uno sobre otro.

11. ***Creatividad***: Para llegar a una solución se requiere de la creatividad como elemento central, el mediador deberá de promoverla, sin ella, estará destinada a fracasar la mediación.

12***. Empoderamiento***: El concepto de empoderamiento está ligado íntimamente al concepto de legitimación, ya que impacta directamente en el corazón de este, ya que el mediador trabaja con cada persona para reposicionarla de manera positiva frente a sí misma y con los demás mediados.

13. ***Especialización***: Se debe de considerar como un profesional especializado en la resolución de conflictos, y consecuentemente con formación adecuada en este ámbito, denominado técnicas específicas.

14. ***Estabilidad***: La estabilidad es una consecuencia directa que impacta en la psique de los mediados, así como de todos los terceros involucrados en el conflicto, genera equilibro económico, profesional y emocional.

15. ***Felicidad***: la felicidad es un concepto contemporáneo que está siendo adoptado por diversas disciplinas, en todos los ámbitos de la ciencia, por sus resultados relevantes y positivos.

16. ***Fidelización***: Es un efecto de la mediación y de los demás métodos alternos, ya que una vez que alguna persona o institución usa los métodos alternos, posteriormente procuraran resolver todos sus conflictos por esta vía. Se considera una estrategia, en el caso del poder judicial y de la procuración de justicia.

17. ***Flexibilidad***: La flexibilidad es una condición humana que no necesariamente es privativa de la mediación como efecto, sin embargo, el procedimiento de método alterno permite a las partes ejercerla, con el fin de satisfacer una necesidad, en este caso resolver satisfactoriamente un conflicto.

18. ***Garantía***: factor de permanencia de una determinada relación, como procedimiento de solución de conflictos o como elemento estabilizador de una relación, otorgando certeza a las personas del logro de sus objetivos.

19. ***Independencia***: La independencia es indispensable para el poder del ejercicio del poder jurisdiccional, o como el fundamento mismo de esta función de juzgar,

dicha independencia se ha convertido en mucho más, porque constituye la esencia del poder jurisdiccional y no solamente una de las cualidades del árbitro.

20. ***Innovación***: Significa alternativas, significa transformación, significa generación de nuevas propuestas, basadas en ideas o factores que anteriormente no habían sido considerados y que van a dar a las partes una visión diferente del conflicto.

21***. Internacionalización***: Es un efecto de sinergias, es parte del movimiento planetario en pro de la paz del mundo, que genera permanente políticas públicas y acciones que procuran la homologación de acciones en pro de la pacificación.

22. ***Liderazgo***: Es aquella persona que logra reunir u orientar los esfuerzos particulares de las personas que buscan un objetivo que produce satisfacción en todos los involucrados y que obtiene los resultados esperados de metas establecidas, debido a los recursos que se encuentran a su alcance.

23. ***Mejora continua***: se basa en las percepciones de las partes del entorno, en este caso en el entorno del conflicto, pero más allá de él, en el entorno posible de la solución y de la materialización de los intereses, generando una disposición al cambio, representada esta por la solución, teniendo como base la creatividad y la flexibilidad de las partes.

24. ***Modernidad***: Es sinónimo de cambio, es sinónimo de adaptación y actualización. Significa igualmente el seguimiento de tendencias, de movimientos pro-mejora de procesos, de sistemas de modus vivendi.

25. ***Monopolización del procedimiento por las partes***: El concepto operativo de monopolización tiene dos sentidos, el primero que tiene que ver con un esquema de exclusividad, exclusividad en la venta de un producto, exclusividad en el uso de una marca, exclusividad en el control de una zona comercial, exclusividad en la sanción, exclusividad coercitiva; y segundo como un rasgo distintivo en un determinado sector, como es el caso de los japoneses en el tema de la electrónica que ofrece productos y servicios sin competencia. Ambos se basan en un efecto fenomenológico de necesidades humanas.

26. ***Motivación***: el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido.

27. ***Neutralidad***: Entendemos por neutralidad la capacidad que tiene el mediador de administrar el procedimiento de mediación o de arbitraje, tiene que ver con el resultado del método alterno no con el acuerdo mismo.

28. ***No trae consecuencias económico-sociales***: Una consecuencia económica es la afectación que un conflicto puede generar a tu patrimonio, a su peculio o a sus negocios, ante el hecho de exponerte o limitarte con futuros socios.

29. ***Objetividad***: Ser objetivo significa evaluar una situación exclusivamente a los hechos, a lo que existe realmente, fuera de lo que un sujeto conoce o presupone.

30. ***Perdón***: la esencia del perdonar implica cambios de tipo prosocial en las motivaciones personales hacia la persona, grupo o situación que ha lastimado o injuriado.
31. ***Prestigio***: Tiene que ver con la evaluación del desempeño de una profesión que cuantifica su valor social, y mide su bondad y en consecuencia su deseabilidad por parte de la población ya sea como operador de la profesión que genera deferencia, aceptación y respeto o en si la profesión misma que es igualmente aceptada por sus resultados globales, de sus atributos y/o propiedades.
32. ***Prevención del Conflicto***: En relación con los métodos alternos y la mediación significa que evitan primordialmente la escalada del conflicto.
33. ***Productividad***: La productividad tiene un significado operativo que hace que las relaciones mejoren, se vuelvan más colaborativas, tiene una connotación de tiempo.
34. ***Rapidez***: Significa que el procedimiento es ágil e informal, siempre varía, no hay uno igual, por lo que podrá ser resuelto de forma inmediata en una sesión o varias a diferencia de un procedimiento judicial que sabemos en qué momento inicia, pero no cuándo termina.
35. ***Re-asociación***: Permite que las partes restablezcan sus lasos o mantengan su relación, ya sea personal, social, económica, comercial.
36. ***Reparación del daño***: Establece a la mediación como el mecanismo ideal para lograr la reparación del daño efectivamente, siendo el perdón legal la vía, logrando con ello la satisfacción real de las partes, y recuperando de esta manera lo perdido a través de acciones de hacer, no hacer o de dar.
37***. Reputación Corporativa***: La reputación tiene que ver directamente con los valores que una institución impulsa, por ejemplo “mediar”, “conciliar”, “convivencia pacífica”, entonces los valores condicionan la forma de hacer, esto es su dimensión funcional que tiene que ver directamente con su gestión, con sus aspectos procedimentales y operativos.
38. ***Satisfacción***: Esta intrínsecamente ligada a la valoración que los seres humanos tenemos sobre la vida, la felicidad y sus capacidades afectivas, concebido como un bienestar subjetivo. Son productores de valor positivo, debido a la percepción del bienestar subjetivo que nos proporciona la convivencia social.
39. ***Seguridad Jurídica***: Opera conforme al principio de legalidad, esto es respeto al marco normativo en todos sus sentidos procesales y garantistas, teniendo como consecuencia que el acuerdo al que lleguen las partes sea vinculante conforme un sistema de aseguramiento.
40. ***Simplicidad***: Significa simplificar un proceso que enseñar a la gente a hacer frente a la complejidad, el proceso al que se refiere esta frase es el de la mediación y la complejidad está representada por el proceso adversarial.
41. ***Sinergia***: Es una acción colaborativa, esta puede ser positiva o negativa, en favor o en contra de determinados intereses, por lo que, ante un conflicto entre

dos personas o una comunidad, si no se resuelve de forma inmediata o mediata puede generar sinergias negativas, que aglutinen posiciones contrarias entre grupos o personas.

42. ***Transparencia***: El procedimiento es traslúcido y claro para las partes, ellas conocen plenamente todos los sucesos y el tratamiento que se les da, por parte del mediador o de la institución administradora, significa claridad, veracidad, sinceridad de todas las partes involucradas.

43***. Universalidad***: Tiene un sentido subjetivo, esto es, entendemos que los métodos alternos tienen límites, que subjetivamente son operativos en cuanto a la prohibición expresa de que se puedan resolver conflictos de determinadas materias.