



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ACATLÁN**



**ANÁLISIS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN Y  
CONCILIACIÓN EN EL ESTADO DE MÉXICO**

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN DERECHO

P R E S E N T A :

**CRISTINA TELLO ZANABRIA**

**ASESOR: LIC. JOSÉ CARMEN VIVEROS RIVAS**



**ACATLÁN, ESTADO DE MÉXICO.**

**NOVIEMBRE DE 2005**

**0349709**

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS:**

Por ser esa fuerza interna que me impulsa a seguir adelante y darme la oportunidad de llegar a este día.

### **A LA F.E.S. ACATLAN**

Gracias por abrirme sus puertas y permitirme ser una de sus integrantes.

### **A MI ASESOR DE TESIS**

LIC. JOSÉ CARMEN VIVEROS RIVAS, gracias por apoyarme en la elaboración del presente trabajo y por la atención brindada.

### **A MIS PROFESORES**

Gracias por compartir sus conocimientos ya que me han ayudado a enriquecerme personal y profesionalmente.

### **A MIS PADRES**

Gracias por estar siempre conmigo en las cosas buenas y malas de la vida y por amarme tanto como yo los amo.

## A MI FAMILIA

Rosa I. Gabriela, Laura, Claudia, Juan Carlos, Martín, Vicente, Edgar, Hugo, Paúl y Karla, gracias por el amor y apoyo incondicional que en todo momento me han brindado.

## A MI ESPOSO

Guillermo, por impulsarme y apoyarme a terminar este trabajo y por ser un estímulo para seguir adelante.

## A MIS AMIGOS

Jaquelin gracias por todo el cariño y apoyo dedicado, a Mónica, Angélica, Lili, Marisela, Vanessa, Alejandro, Adriana y Trini por ser todos ellos parte de los bellos y alegres momentos de mi vida.

## A MI AMIGA

Este trabajo lo dedico de manera muy especial a mi amiga, la Mediadora y Conciliadora del Centro de Mediación y Conciliación de la Región de Texcoco, Licenciada **ARACELI CORREA JIMÉNEZ**, por todo el apoyo que me brindo, para la elaboración y terminación del presente trabajo, le doy gracias por su gran ayuda, consejos, comentarios, por compartir conmigo sus conocimientos y sobre todo por su valiosa amistad, por ser una mujer con grandes sentimientos, por lo que le agradezco infinitamente, así como a toda su familia quien de igual forma siempre me acogieron amablemente en su hogar.

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN  
EN EL ESTADO DE MÉXICO.**

INTRODUCCIÓN. .... 1

**CAPITULO PRIMERO**

**ANTECEDENTES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN EN  
MÉXICO.**

1.1. Aguascalientes. .... 7

1.2. Baja California Sur. .... 10

1.3. Colima. .... 12

1.4. Chihuahua. .... 15

1.5. Distrito Federal. .... 16

1.6. Estado de México. .... 18

    1.6.1. Requisitos para ser Director del Centro de Mediación y Conciliación  
        del Poder Judicial. .... 23

    1.6.2. Requisitos para ser mediador-conciliador. .... 23

    1.6.3. Atribuciones del Director del Centro de Mediación y Conciliación. 24

    1.6.4. Obligaciones del mediador-conciliador. .... 26

    1.6.5. Funciones del Trabajador Social. .... 28

    1.6.6. Funciones de la Secretaria Operativa. .... 29

    1.6.7. Ubicación de los Centros de Mediación y Conciliación del Poder

Judicial del Estado de México. ....	31
1.6.8. Bases legales de la Mediación y Conciliación en el Estado de México. ....	33
1.7. Guanajuato. ....	34
1.8. Jalisco. ....	37
1.9. Nuevo León. ....	38
1.10. Oaxaca. ....	39
1.11. Puebla. ....	41
1.12. Querétaro. ....	46
1.13. Quintana Roo. ....	49
1.14. Sonora. ....	52
1.15. Tabasco. ....	53

## CAPITULO SEGUNDO

### LA MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN EN LA LEGISLACIÓN DEL ESTADO DE MÉXICO.

2.1. Código de Procedimientos Penales del Estado de México. ....	56
2.2. Código de Procedimientos Civiles del Estado de México. ....	59
2.3. Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar del Estado de México. ....	61
2.4. Ley Orgánica Municipal del Estado de México. ....	63
2.5.- Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio del Estado de México. ....	67
2.6. Ley del Notariado del Estado de México. ....	68
2.7. Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México. ....	69

2.8. Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Estado de México. ....	72
---	----

### CAPÍTULO TERCERO

#### EL TRATAMIENTO DEL CONFLICTO EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN.

3.1. Concepto de conflicto.....	90
3.2. Análisis y naturaleza del conflicto en el proceso de mediación y conciliación. ....	92
3.3. Los ocho pasos para resolver el conflicto. ....	96

### CAPITULO CUARTO

#### GENERALIDADES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN.

4.1. Concepto de mediación. ....	112
4.2. Concepto de conciliación. ....	114
4.3. Ventajas y desventajas del proceso de mediación y conciliación. ....	117
4.4. Instituciones susceptibles de mediación en el Estado de México. ....	122
4.5. Principios de la mediación y conciliación. ....	133
4.6. El perfil del mediador. ....	139
4.7. Las herramientas del mediador-conciliador. ....	142

## CAPITULO QUINTO

### FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN.

5.1. Fase de remisión. ....	151
5.2. Fase de admisión. ....	152
5.3. Fase de apertura. ....	154
5.4. Fase de confluencia. ....	158
5.5. Fase de clausura, elaboración y estructura de convenio. ....	159
CONCLUSIONES. ....	163
BIBLIOGRAFÍA. ....	175

## INTRODUCCIÓN

El crecimiento de la población y sus conflictos, debido a la complejidad de relaciones que demanda la convivencia social contemporánea, ha llevado a la insuficiencia de la administración de justicia.

Ante esta realidad que exige profundas reformas en el sistema judicial para garantizar un servicio eficiente, capaz de solucionar las controversias individuales y sociales, en forma rápida y económica, los medios alternos de solución de conflictos (diversos a la justicia ordinaria) representan una nueva concepción de la justicia que a la vez permiten el resurgimiento de valores tales como el consenso, el diálogo y la tolerancia.

Unos de esos medios alternos para la solución de controversias capaz de alternar y coexistir con la vía jurisdiccional es la mediación y conciliación, que es la vía pacífica de solución de conflictos que en términos humanos, de tiempo, recursos y costos ha demostrado ser más eficiente que cualquier otro método alternativo, además de privilegiar la libre decisión de las partes, la cooperación y el compromiso mutuo, facilita la pacífica continuidad de las relaciones, reduciendo la posibilidad de futuros litigios, independientemente de que al ponderarse la responsabilidad de los involucrados, en el arreglo de su conflicto, ante la sociedad, este procedimiento se proyecta como un medio capaz de generar una cultura pacificadora y de recuperar en la medida que se difunda, la posibilidad de una armónica convivencia entre los individuos, las familias y en general la ciudadanía, además de desahogar las excesivas cargas de trabajo acumuladas en los juzgados.

Actualmente el interés por la mediación y conciliación ha aumentado considerablemente en los últimos años, debido en parte a la insatisfacción con las costas, los retrasos y la duración excesiva de los litigios en ciertas

jurisdicciones. No obstante el aumento de interés resulta también de las ventajas de la mediación, particularmente de su atractivo como método que ofrece a las partes el pleno control del procedimiento a que se somete su controversia y del resultado del mismo.

Allí donde se ha utilizado la mediación y conciliación, el grado de éxito ha sido muy alto pues se ha logrado un resultado aceptable para ambas partes en una controversia. Aún cuando se trata de un procedimiento relativamente, poco estructurado algunos dudan en utilizarlo por temor a no saber a que atenerse.

El objetivo del presente trabajo es analizar el proceso de mediación y conciliación en el Estado de México, a fin de probar que es la vía idónea para la solución de los conflictos que sean mediables en materia civil, mercantil, familiar y penal (en casos de querrela o por concepto de reparación del daño), ante la falta de prontitud de los procedimientos judiciales tradicionales para resolver los conflictos de fondo, y lo más importante es que las partes que intervienen en este proceso y lo concluyen, llegan a un acuerdo satisfactorio, imperando por sobre todas las cosas su voluntad, quedando ésta asentada en un convenio, que tendrá respecto de los interesados el carácter de sentencia ejecutoriada con efectos de cosa juzgada, aunado a que también resulta benéfico para el Poder Judicial, pues la mediación y conciliación vienen a disminuir la ya tan sabida carga de trabajo en juzgados.

En el capítulo Primero, se estudiarán los antecedentes de la mediación y conciliación en los diversos Estados de la República Mexicana en donde se ha empleado dicho método alternativo con gran éxito, siendo estos Aguascalientes, Baja California Sur, Colima, Chihuahua, Estado de México, Guanajuato, Jalisco, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Sonora, Tabasco y el Distrito Federal.

Asimismo dentro de este capítulo, específicamente en el apartado del Estado de México, se mencionara los requisitos para ser Director del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial, contemplado en el artículo 183 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México, haciendo notar que en la actualidad solo se cuenta con un director para todos los Centros de Mediación y Conciliación que existen en el Estado de México, siendo el Magistrado Licenciado Héctor Hernández Tirado; por otra parte se señala las atribuciones delegables y no delegables del mismo, así como los requisitos que establece la Ley Orgánica del Poder judicial del Estado de México, para ser mediador-conciliador, sus obligaciones que se encuentran previstas en el Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, específicamente en el artículo 4.2; de las Funciones del Trabajador Social y de la Secretaria Operativa, quienes también forman parte del personal de los CEMECOS (Centros de Mediación y Conciliación); se hará alusión a los ocho Centros con los que cuenta el Estado de México, los que se ubican en las regiones de Toluca, Chalco, Tlalnepantla, Nezahualcoyotl, Cuautitlán, Ecatepec, Texcoco y Naucalpan, proporcionando su domicilio y fecha de inauguración y finalmente se cita a grandes rasgos las bases legales de la Mediación y Conciliación en el Estado de México, toda vez que en el siguiente capítulo se analizarán.

En el capítulo Segundo se hace mención de los fundamentos legales que tienen los métodos alternativos de solución de conflictos en el Estado de México, siendo ésta la Entidad Federativa que esta a la vanguardia en cuanto a la regulación del marco legal de la mediación y conciliación. Los ordenamientos legales que contemplan ésta vía es el Código de Procedimientos Civiles, el Código de Procedimientos Penales, la Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar, la Ley Orgánica Municipal, la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio, la Ley del Notariado, la Ley Orgánica del Poder Judicial y el Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación, todos del Estado de México; sin embargo en nuestra sociedad se desconoce en su mayoría el alcance de su eficacia, puesto que las instituciones a quienes se les

ha conferido la facultad de llevar a cabo el procedimiento de mediación y conciliación, o en su caso la conciliación únicamente, no cuentan con el personal capacitado para llevarlo a la práctica, pues no tienen los conocimientos suficientes, por ende cuando los particulares acuden ante ellos, simplemente se limitan a remitirlos a los Centros de Mediación y Conciliación que existen en el Estado de México.

En el capítulo Tercero se analiza la naturaleza del conflicto, sus elementos que lo conforman y los métodos para llegar a la solución del mismo. Puesto que el conflicto se manifiesta como una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre individuos y/o grupos, que definen sus metas como incompatibles, por lo que avanzar en la comprensión del conflicto como una condición humana, como un fenómeno natural y un suceso potencialmente positivo, es crítico para mejorar nuestras respuestas. A menudo surgen serios problemas, no del conflicto mismo, sino de la respuesta hacia él. Así, comprender el conflicto es el primer paso hacia su resolución productiva.

En el capítulo Cuarto se dan diversas definiciones de lo que es la mediación y conciliación, proporcionando un concepto propio de estas dos figuras; se habla de las ventajas y desventajas que da el método de solución alternativa, ya que debemos tener conciencia que este proceso, no va a ser la varita mágica que resolverá todos nuestros problemas, ni mucho menos viene a sustituir los procedimientos judiciales, sin embargo, a través de ella se pueden solucionar los conflictos de forma pacífica, llegando a acuerdos en los que ambas partes quedan satisfechos, devolviéndoles su capacidad negociadora, constituyéndose como un instrumento de desarrollo social.

De igual forma dentro de este capítulo se habla de las Instituciones que son susceptibles de transacción, cuyo conocimiento esta encomendado a los Tribunales del Poder Judicial del Estado, siempre que no se afecte a la moral, o

derechos de terceros ni se contravengan disposiciones de orden publico, operando en este caso la mediación civil, familiar, penal, comunitaria, empresarial y escolar.

Por otra parte mencionaremos los principios que rigen la Mediación y Conciliación, el Reglamento del Centro de mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México en su artículo 1.9 contempla la voluntariedad, gratuidad, neutralidad, confidencialidad e imparcialidad, sin embargo se analizaran algunos más que a mi criterio considero importantes como son la flexibilidad, autocomposición, intervención, cooperación y creatividad, honestidad, acento en el futuro, co-mediación y re-mediación.

En el mismo capítulo se analizará el perfil del mediador así como las herramientas con las que debe contar, puesto que todo mediador y conciliador debe tener las siguientes características, ser confiable, buen oyente, perceptivo, conocedor del conflicto, poseedor de una seria intención de ayudar, hábil para la comunicación, imaginativo, flexible, neutral, imparcial, paciente, estar de buen humor, persuasivo, captar los intereses distinguiéndolos de las posiciones, conciliador, eficaz, conocer técnicas y procedimientos para conducir a la resolución del conflicto, ser sensible, asertivo, etc., ya que quien pretenda ser un buen profesional en la mediación, deberá ser coherente entre su discurso y su modo de vida, lo que le otorgará el estado personal necesario para desarrollar destrezas en esta profesión.

Por último en el capítulo Quinto se menciona las fases del proceso de mediación y conciliación, las cuales llevan a las partes en conflicto a un escenario de colaboración para la solución de sus diferencias con el objetivo de que sean satisfechas sus necesidades e intereses, guiados por la fórmula "ganar-ganar", a diferencia de un juicio donde hay un ganador y un perdedor.

## CAPÍTULO PRIMERO

### ANTECEDENTES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN EN EL ESTADO DE MÉXICO

- 1.1. Aguascalientes.
- 1.2. Baja California Sur.
- 1.3. Colima.
- 1.4. Chihuahua.
- 1.5. Distrito Federal.
- 1.6. Estado de México.
  - 1.6.1. Requisitos para ser Director del Centro de Mediación y Conciliación
  - 1.6.2. Requisitos para ser mediador-conciliador.
  - 1.6.3. Atribuciones del Director del Centro de Mediación y Conciliación.
  - 1.6.4. Obligaciones del mediador-conciliador.
  - 1.6.5. Funciones del Trabajador Social.
  - 1.6.6. Funciones de la Secretaria Operativa.
  - 1.6.7. Ubicación de los Centros de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México.
  - 1.6.8. Bases legales de la Mediación y Conciliación en el Estado de México
- 1.7. Guanajuato.
- 1.8. Jalisco.
- 1.9. Nuevo León.
- 1.10. Oaxaca.
- 1.11. Puebla.
- 1.12. Querétaro.
- 1.13. Quintana Roo.
- 1.14. Sonora.
- 1.15. Tabasco.

Con el primer capítulo se pretende probar que en los diferentes estados de la República en los que se ha empleado el método de solución alternativa de Mediación y Conciliación ha dado grandes resultados, pues las estadísticas muestran que en más del cincuenta por ciento de los casos presentados, se llegó a un arreglo satisfactorio para ambas partes, siendo de gran importancia que esta vía pueda ser un mecanismo a través del cual la población encuentre una solución a su conflicto de la manera más pronta, eficaz y gratuita resultando benéfica para las personas que acuden a solicitarla, aunado a que ha generado en éstos una cultura de paz, rescatando en ellos su capacidad negociadora de resolver sus propios conflictos sin necesidad de acudir ante un órgano judicial.

### **1.1. La Mediación en Aguascalientes.**

Aguascalientes ha asumido el reto que la incorporación de los medios de justicia alternativa plantea, pero su proyecto posee características especiales, tanto por las instituciones participantes, como por la forma en que se han allegado los recursos para su funcionamiento.

La necesidad de una administración de justicia confiable, eficiente y sobre todo oportuna se encuentra presente en todos los ámbitos sociales, por lo que debemos luchar por incrementar la confianza y credibilidad de los ciudadanos en todas las dependencias judiciales. Las universidades juegan un papel primordial con su comunidad cuando fomentan el servicio social que verdaderamente integra a los jóvenes con las necesidades primarias de sus propios núcleos poblacionales, formando verdaderos profesionistas que en el futuro serán ampliamente reconocidos en sus comunidades.

Dentro del proceso de reforma y modernización el Poder Judicial, brinda mayores espacios de participación a la sociedad, logrando que las partes involucradas en un conflicto mantengan en su poder el control de su resolución, asistidos por terceros idóneos y facilitadores preparados en diferentes técnicas que los ayuden a encontrar la mejor solución.

El empleo de medios participativos de justicia como la mediación, la conciliación y el arbitraje, se plantea como una tarea urgente para el Poder Judicial que responderá al reclamo ciudadano de una justicia rápida y al alcance de todos.

El desarrollo y especialización de estos medios constituyen valiosos instrumentos que deben promoverse, ante la necesidad latente de impulsar un cambio estructural en el sector justicia para todo el estado.

“El 1º de octubre de 2001, el Centro de Mediación Familiar del Estado de Aguascalientes inició sus actividades. Aun cuando no se contó con instalaciones apropiadas, ya que se adaptaron dos aulas del Instituto de capacitación para prestar el servicio poco a poco la demanda de servicios fue incrementándose.”<sup>1</sup>

Es así como surgió este Centro, que ha privilegiado sus actividades en mediación familiar, debido al incremento que ha registrado el número de conflictos de esta naturaleza en el Estado.

La mediación familiar, sin embargo, no es una medicina infalible ni podrá reconstruir un hogar en el que se ha perdido el amor y el respeto; sin embargo, a través de ella se pueden terminar relaciones en forma civilizada y sin afectar tanto a los hijos, devolviendo a las partes en conflicto su capacidad negociadora, constituyéndose como un instrumento de desarrollo social.

---

<sup>1</sup> [aqs.acnet.net/stiags](http://aqs.acnet.net/stiags)

La familia es la célula primaria en la que se aprende a relacionarse con los demás, y la forma de resolver los conflictos que representan. Es por ello que la mediación familiar promueve un comportamiento más ético y civilizado de los integrantes de ella, originando significados y valores compartidos, favoreciendo conductas autónomas y obteniendo que sus integrantes actúen según los compromisos que han acordado, haciéndose responsables tanto de sus diferencias como de la forma de resolverlas.

Por todo ello, la mediación familiar se traduce en el mejor instrumento de desarrollo social. De esta forma, se han enfocado los esfuerzos en ese ámbito de la problemática social sin desconocer desde luego las ventajas de la justicia participativa en otros ámbitos como el civil, mercantil, comunitario, e incluso en el ámbito penal en algunos delitos culposos.

El primer informe de actividades del Centro arroja las siguientes cifras:

“Atención a usuarios en Aguascalientes. Desde el inicio de actividades del centro de mediación, se han atendido un total de 368 casos, divididos en las siguientes materias: asuntos mercantiles 68 (18%), divorcios 161 (44%), custodias 50 (14%), alimentos 57(15%), y arrendamientos 32 (9%). Cabe señalar que del total de casos atendidos, en 57% se llegó a un acuerdo de mediación, en el 43% restante, no se llegó a un acuerdo porque en muchas de las ocasiones se inició el proceso de mediación, pero alguna de las partes no continuó asistiendo a las sesiones, por lo que se tuvo que dar por concluido el caso”.<sup>2</sup>

A partir del mes de agosto del año 2004, se redujo el número de pasantes para la atención de usuarios. Actualmente, sólo 5 personas dos pasantes de trabajo social, 2 voluntarios alumnos de la carrera de derecho y la Dra.

---

<sup>2</sup> Márquez Algara, Ma. Guadalupe. Mediación y Administración de Justicia. Editorial Universidad Autónoma de Aguascalientes. 1ª. Edición. 2004. Pág. 184

Guadalupe Márquez, trabajan en el Centro; sin embargo se siguen atendiendo a los solicitantes del servicio.

Uno de los problemas que presenta el Centro de Mediación es el poco conocimiento de la población sobre la mediación y los beneficios que ésta pueda reportarles como forma alternativa de resolución de conflictos; es por ello por lo que se diseña un programa de difusión de la mediación en instituciones gubernamentales y medios de comunicación.

“Se realizaron 24 visitas (secundarias, centros de salud de ISEA y Delegaciones de la Policía Preventiva). Se participó en dos programas de televisión: “Línea de Enlace” producido por la Lic. Esther González, y el programa del Lic. Sergio Rodríguez Prieto, y dos visitas al programa radiofónico “Con la ley en la mano”. En las visitas que se hicieron a las instituciones se repartieron 850 folletos y se les hablo sobre las actividades del Centro de Mediación y los beneficios que este método ofrece”.<sup>3</sup>

## **1.2. La Mediación en Baja California Sur.**

Fue Baja California Sur, el Estado al que correspondió la apertura del tercer Centro de Mediación en México, con el mismo esquema de Querétaro, aunque trabajando en paralelo para promover la adecuación de su marco jurídico para institucionalizar la mediación judicial; pues fue uno de los programas prioritarios del H. Tribunal Superior de Justicia del Estado, por lo que fue necesario llevar al cabo una intensa labor desde el análisis de las personas que podrían ser mediadoras, hasta la etapa final de un curso de capacitación

---

<sup>3</sup> Ibidem. Pág. 185.

realizado en la ciudad de Hermosillo, Sonora, por lo que luego de casi un año de trabajo fue posible la creación del citado Centro.

El 22 de enero del año 2001, se inauguro su Centro de Mediación, conformado orgánicamente como una dirección dependiente de la presidencia del Tribunal de Justicia del Estado, haciendo uso de las facultades que le concede la Ley Orgánica, en el sentido de implementar lo necesario para que la justicia sea pronta y expedita, se expidió el Acuerdo General de Presidencia, el cual fue publicado en el Boletín Oficial de fecha 26 de enero del año 2001.

"La misión del Centro de Mediación es la de ofrecer de manera gratuita servicios de mediación y conciliación como vía alterna para la solución de conflictos en forma pacífica en materia civil, mercantil, penal (sólo en delitos de querrela necesaria) y familiar, así como en la esfera comunitaria. El programa del centro se enfoca a la atención de conflictos en el municipio de La Paz."<sup>4</sup>

Al frente del Centro de Mediación se encuentra el licenciado Rubén Cardoza Morrión; el objetivo principal de la institución fue el establecer un mecanismo para solucionar controversias, complementario a la función jurisdiccional. Es el director del centro quien se encuentra al frente del mismo, quien tiene funciones de representación tanto en el nivel interno como externo; además de llevar a cabo mediaciones es el responsable del personal adscrito.

El Centro se constituyó como una entidad administrativa, orgánicamente se configuró como una Dirección y actualmente se encuentra integrado por cuatro mediadores (incluido el director); uno de ellos tiene a su cargo la oficina de premediación en donde entrevista a las partes solicitantes del servicio y determina si el conflicto es susceptible o no de ser mediado. Cuenta además con

---

<sup>4</sup> [www.prodigyweb.net.mx/tribunalbcs](http://www.prodigyweb.net.mx/tribunalbcs)

la asistencia de una secretaria recepcionista, un mensajero notificador y una persona de intendencia.

“En el lapso de un año se registraron 472 solicitudes de servicio. Dentro del contexto de una ciudad pequeña como la Paz (que tiene una población que no rebasa los 280 mil habitantes) los datos resultan alentadores. Los casos se han distribuido de la siguiente manera: en materia civil se registraron 154 casos, en materia familiar 116, en materia penal 94, en materia mercantil 25 y mediación comunitaria 70. El número total de solicitudes de servicio demuestra que se iniciaron formalmente 204 procesos de mediación en los que participaron más de 500 personas; de esos procesos iniciados se arribó a acuerdos en 131: lo que representa un 64.2% general; y en los 73 casos restantes ocurrió lo siguiente: en 37 casos, no concurrió una de las partes, 12 procesos fueron suspendidos por alguna razón y en 10 casos no se llegó a ningún acuerdo.”<sup>5</sup>

### **1.3. La Mediación en Colima.**

Recientemente se aprobó la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Colima por la Quincuagésima Tercera Legislatura del Congreso de dicha entidad federativa, estableciéndose que el centro estatal creado por la misma, debería estar instalado y puesto en operaciones por el Supremo Tribunal de Justicia de Colima, a más tardar el 31 de enero de 2004. Éste ordenamiento jurídico tiene la característica notable de ser completo y de instaurar algunos puntos novedosos; por lo que el 25 de marzo del 2004 abre sus puertas el Centro Estatal de Justicia Alternativa, siendo un órgano auxiliar del Poder Judicial.

---

<sup>5</sup> Márquez Algara, Ma. Guadalupe. Ob. Cit. Pág.194.

Inicia con un aspecto muy interesante: se establece que la Ley es reglamentaria del artículo 1º, fracción VII de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima. Supletoriamente al procedimiento establecido por la Ley, se aplicará el Código de Procedimientos Civiles para el Estado, según lo señala el artículo 72 de la mencionada.

El artículo 5º de la Ley de Justicia Alternativa de Colima, previene que las personas que pretendan solucionar sus controversias a través de la justicia alternativa, no pueden optar simultáneamente por la vía judicial; es decir, que integrada esta disposición con la del artículo 8º, encontramos que si existe un procedimiento judicial, este será suspendido en tanto no se concluya con la tramitación del medio alternativo.

Otro punto importante, es el que trata el artículo 10 de la Ley en comento que nos dice: "En los juicios del orden civil y familiar, una vez contestada la demanda y resueltas las excepciones de previo y especial pronunciamiento relativas a la legitimación de las partes, el Juez tendrá la obligación de convocar a las partes a una audiencia, a fin de que comparezcan personalmente y conozcan la posibilidad de someter el conflicto a la mediación o a la conciliación".<sup>6</sup> Sin embargo, en el caso de no asistir las partes a la mencionada audiencia, trae consigo a los medios alternativos (negativa ficta de las partes).

La gran novedad que presenta la ley de Colima, se encuentra plasmada en su artículo 23 de la Ley en comento el cual refiere que: "El Director General del Centro Estatal y los Directores de los Centros regionales gozarán de fe pública en el ejercicio de sus funciones, por lo que las partes reconocerán en su presencia el contenido y firma de los convenios obtenidos a través de los medios alternativos contenidos en esta Ley, lo que tendrán el carácter de documentos públicos."<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Ley de Justicia Alternativa del Estado de Colima. [www.congresocol.gob.mx](http://www.congresocol.gob.mx)

<sup>7</sup> Idem.

Otro punto que se considera relevante es el consignado en el artículo 28 de la multicitada Ley: “Los recintos donde el Centro o los Centros brinden sus servicios, deberán estar acondicionados y equipados, a fin de proporcionar a las partes un ambiente adecuado que les permita comunicarse y dirimir la controversia.”<sup>8</sup>

A los encargados de seguir los procedimientos alternativos con las partes, se les denomina especialistas, mismos que pueden ser públicos o privados, cada uno con requisitos muy claros y especificados en la propia Ley, así como sus obligaciones.

El artículo 43 del ordenamiento legal invocado indica que “los procedimientos alternativos de solución de conflictos que se podrán llevar en el o los centros, son la mediación y la conciliación.”<sup>9</sup>

Para que el convenio sea elevado a categoría de cosa juzgada, las partes pueden solicitar al Juez de Primera Instancia que lo apruebe y lo eleve a categoría de sentencia ejecutoria y se proceda a su ejecución, cuando se ajusten a derecho, incluso empleando medidas de apremio.

También señala de las responsabilidades de los directores y los especialistas, que de acuerdo a su gravedad y otras características expresamente señaladas por la Ley, varían de apercibimiento, hasta cancelación definitiva de la autorización para prestar sus servicios al público y destitución de su cargo.

---

<sup>8</sup> ídem.

<sup>9</sup> ídem.

#### 1.4. La Mediación en Chihuahua.

A pesar de que en el Estado de Chihuahua ya hay una Ley de Mediación y mediadores capacitados, aún no existe un Centro de Mediación pública. Se explora actualmente la manera de comenzar a trabajar de manera improvisada recurriendo al voluntariado y a algún tipo de colaboración con el sector de mediación privada.

La Ley de Mediación se publicó en fecha 7 de junio de 2003, misma que inició su vigencia el día 1º de junio del citado año. Las materias que abarca, según lo establece su artículo 4, son:

- "Penal, si procede el perdón del ofendido, según lo permita la ley, tomando en cuenta el delito de que se trate; ello, aunado a que éste no sea calificado como grave ni sea trascendente para la sociedad.
- Civil, mercantil y familiar, si procede transacción o convenio, siempre y cuando no se altere el orden público contravenga disposición legal expresa o se afecten derechos de terceros."<sup>10</sup>

"El órgano a cargo de organizar y promover la mediación, es el Centro Estatal de Mediación, desconcentrado del Poder Judicial del Estado de Chihuahua, y existirán centros regionales (según lo señale el presupuesto). El Director General tendrá a su cargo el Centro Estatal, y los subdirectores regionales, que serán nombrados por aquél, coordinarán los esfuerzos de los centros regionales."<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> [stj.chihuahua.gob.mx](http://stj.chihuahua.gob.mx)

<sup>11</sup> *Idem.*

### 1.5. La Mediación en el Distrito Federal.

Antes de iniciar el estudio de los medios de justicia participativa en el Distrito Federal es importante considerar los siguientes elementos que ponen de manifiesto la difícil situación por la que atraviesa la administración de justicia en el Distrito Federal: "de acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, el Distrito Federal tenía una población de 8 millones, 591 mil, 309 habitantes en el año 2000 y tan sólo 258 jueces de Primera Instancia de Paz; lo que da un promedio de un juez por cada 333 mil habitantes; por ello, el número de asuntos anuales que en promedio resuelve un juez es de 2 mil y el costo aproximado para la creación y mantenimiento de un juzgado de primera instancia asciende a 2 millones 500 mil pesos".<sup>12</sup>

Los datos anteriores son un fiel reflejo de la falta de acceso a la justicia en el Distrito Federal, por lo que se encomendó a la coordinación de proyectos especiales el desarrollo del proyecto de justicia alternativa para el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

Fue nombrada como Coordinadora General la licenciada Rosalía Buenrostro Báez, quien elaboró el diseño general del proyecto, que integro las siguientes líneas de trabajo: investigación, destacando en esta línea la preparación y celebración del convenio con el ITAM (Instituto Tecnológico Autónomo de México) para llevar acabo la investigación denominada "Análisis de opiniones y percepciones sobre los métodos de solución de controversias", así como la investigación denominada "Diseño normativo" pertinente para la admisión de mecanismos de justicia alternativa en la administración del Distrito Federal.

---

<sup>12</sup> Márquez Algara, Ma. Guadalupe. Mediación y Administración de Justicia. Ob. Cit. pág. 78.

La segunda línea del programa fue la relativa al conocimiento y sensibilización de los medios alternos dentro de la cual se convinieron, instrumentaron, organizaron y ejecutaron diversos cursos y conferencias, finalizando con la organización del segundo Congreso Nacional de Mediación, celebrado en septiembre del año 2002.

La tercera línea del proyecto fue la relativa a la recopilación de información, dentro de la cual se efectuaron diversas visitas a los centros de mediación de los estados de Querétaro, Sonora y Quintana Roo para conocer su funcionamiento y operación.

La última línea del proyecto relativa al diseño normativo, se encargó de recoger y sistematizar las sugerencias de los profesionales en derecho, dentro y fuera del Poder Judicial para redactar el “Anteproyecto de Ley para la creación de un Centro de Justicia Alternativa”.

Al promulgarse el 1º de abril de 2003, las reformas a la Ley Orgánica del Tribunal, que le otorgaron al Consejo de la Judicatura del Distrito Federal en su artículo 200, la facultad para expedir Acuerdos Generales para el desarrollo de programas de soluciones alternativas de controversias y disponerse en consecuencia, del marco jurídico necesario para la creación del Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, el 07 de mayo del 2003, el Pleno del Consejo emitió su acuerdo 16-26/2003, que autorizó el desarrollo de las fases de instrumentación y operación del Centro en cuestión, con cinco objetivos orientadores a lograr para antes del 01 de septiembre del mismo año:

1. Establecer la normatividad que regiría su funcionamiento;
2. Contar con los mediadores familiares que proporcionarían el servicio.
3. Determinar el presupuesto y la estructura organizacional necesaria.

4. Formalizar los acuerdos con aquellas instancias que fungirían inicialmente como proveedoras de los casos materia de mediación.
5. Acondicionar el espacio físico en el que se instalaría el Centro y su servicio de Mediación Familiar, el cual actualmente se ubica en Río Lerma numero 62, 4º piso, en México, Distrito Federal.

Derivado del logro de esos cinco objetivos, el jueves 28 de agosto del dos mil tres, tuvo lugar la Ceremonia de Inauguración del Centro de Justicia Alternativa, en el Auditorio Benito Juárez del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal; y de conformidad con lo previsto, el Centro abrió sus puertas e inició sus funciones el 1o. de septiembre del mismo año a las 09:00 horas, con la facultad de administrar y desarrollar los métodos alternos para la solución de controversias, en la sede del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, iniciando el servicio de Mediación Familiar, como una vía autónoma y alternativa a los procedimientos de la Jurisdicción ordinaria; entendida como un servicio de índole administrativo que deja siempre expedita la vía judicial en los términos y condiciones que establecen nuestras leyes; y que concreta un paso adelante en la modernización de las formas de resolver los conflictos de esa naturaleza, luego del convencimiento de que son los conflictos de orden familiar, los que reclaman una mayor atención dentro del actual servicio de administración de justicia, dada su delicadeza y trascendencia.

#### **1.6. La Mediación en el Estado de México.**

El primer Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, fue inaugurado el 11 de diciembre de 2002 en Toluca, por el Consejo de la Judicatura del Estado de México.

“El Centro de Mediación y Conciliación es un órgano del Poder Judicial y tiene a su cargo los servicios de mediación y conciliación extrajudicial, depende del Consejo de la Judicatura y está a cargo del Director designado por el propio Consejo, actualmente es un solo Director para los ocho Centros que existen, y es el Magistrado Licenciado Héctor Hernández Tirado. Dicha institución brinda gratuitamente el espacio y la asistencia de un mediador o de un conciliador para la solución de los conflictos. Para solicitar la mediación o conciliación se debe acudir a cualquiera de las instalaciones regionales de la citada institución, donde se proporcionará información y orientación sobre los métodos alternos de solución de controversias.”<sup>13</sup>

En el Poder Judicial del Estado de México, la Mediación y la Conciliación se admiten antes, durante y después de un proceso judicial.

En materias civil, familiar y mercantil, las partes pueden someter a la Mediación o Conciliación la regulación del cumplimiento de la sentencia ejecutoriada.

En materia penal, la ejecución de la sentencia podrá ser regulada a través de la Mediación y la Conciliación en lo relativo a la reparación del daño. Pudiéndose hacer uso de tales métodos para restaurar las relaciones humanas y sociales afectadas por el delito, como lo establece el artículo 423 del Código de Procedimientos Penales de la entidad, donde se prevé que el órgano jurisdiccional que hubiere conocido la primera instancia dictará las disposiciones necesarias para la ejecución de la sentencia, pudiendo recomendar la mediación y la conciliación como medio para restaurar las relaciones humanas y sociales afectadas por el delito.

---

<sup>13</sup> [www.pjedomex.qob.mx](http://www.pjedomex.qob.mx)

Son materia de la Mediación o Conciliación, todas o algunas de las diferencias que se susciten en relación con un determinado hecho, derecho, contrato, obligación, acción o pretensión.

La Mediación y la Conciliación sólo se admiten en los asuntos que sean susceptibles de transacción, cuyo conocimiento está encomendado a los tribunales del Poder Judicial del Estado de México, por lo que se excluyen las materias electoral, administrativa, fiscal, laboral y agraria.

Los participantes son las personas que han manifestado expresamente la voluntad de someter al Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, el conflicto existente entre ellas.

La apertura del trámite da inicio mediante la firma de la solicitud respectiva que proporciona el Centro de Mediación y Conciliación, misma donde se captura el nombre domicilio y teléfono del solicitante; el nombre, domicilio y teléfono de la parte complementaria y la síntesis de los hechos que motivan la solicitud.

Abierto el trámite, un trabajador social del centro, se constituye en el domicilio de la parte complementaria del solicitante, en el lugar donde trabaje o pudiera localizarla, para invitarla a participar en una reunión de mediación en la cual el Centro asistirá a los interesados en la búsqueda de una solución común y pacífica en relación al problema de que se trate.

En dicha invitación, se le hace saber por escrito al invitado que la Mediación o Conciliación son procedimientos extrajudiciales, donde impera la voluntad de las partes para solucionar conflictos o divergencias a través de un procedimiento ágil, flexible y gratuito, ahorrando el tiempo y los costos de un proceso judicial.

Las sesiones de Mediación o Conciliación son orales y se celebran todas las que sean necesarias para la resolución del conflicto. La experiencia en el Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, establece que en la tercera o cuarta sesión, por lo general, se perfila la posibilidad de un convenio que ponga fin a la controversia, en ocasiones, antes de la tercera sesión se concreta un convenio satisfactorio para todas las partes, al descubrir éstas que la Mediación o la Conciliación, son mucho más que una técnica de resolución de disputas, pues permiten un desarrollo interior que revaloriza y produce en el ser humano el interés por sí mismo y por los demás, de forma tal que lo concientiza de que no puede vivir más que de forma pacífica en sociedad, por lo que se ha considerado que son medios eficaces de cultura de la paz, que se caracteriza por el reconocimiento de los errores cometidos y la consideración de aquellas personas a quienes se le ha afectado, lograda a través de un procedimiento de diálogo y tolerancia promovido por Mediadores y Conciliadores profesionales capacitados para ello; tal y como lo dejó expresado el legislador mexiquense en la exposición de motivos al reformar la ley orgánica del Poder Judicial del Estado de México, el Código de Procedimientos Penales y la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio del Estado de México, visible en la "Gaceta del Gobierno" de fecha 10 de diciembre de 2002.

Antes de las sesiones de mediación o durante las mismas, el Centro puede auxiliarse de psicólogos que proporcionen terapias a los participantes, con la finalidad de lograr un equilibrio en su estado emocional que les permita iniciar o continuar el procedimiento de Mediación o Conciliación.

El trámite de la Mediación o Conciliación se da por concluido:

- a) Por convenio o acuerdo final.
- b) Por decisión de los interesados o por alguno de ellos.
- c) Por inasistencia de los interesados o alguno de ellos a dos o más sesiones sin motivo justificado.

d) Por negativa de los interesados o alguno de ellos a suscribir el convenio final.

El Director del Centro debe asegurarse que el convenio no contenga vicios del consentimiento, que no contravenga la moral o disposiciones de orden público, todo como requisito previo a su autorización. Una vez autorizado el convenio, tiene respecto de los interesados el carácter de sentencia ejecutoriada con efectos de cosa juzgada.

En caso de incumplimiento del convenio, se puede proceder a su ejecución en la vía de apremio ante el juez competente, conforme al Código de Procedimientos Civiles del Estado de México vigente a partir del 16 de julio del año 2002.

Las instalaciones de los Centros de Mediación y Conciliación están compuestas por: recepción/sala de espera, oficina del director, cámara de Hessel, salas de sesiones, trabajo social, estancia infantil y vista exterior.

Cabe hacer la aclaración que los participantes que acuden al Centro de Mediación y Conciliación, al encontrarse en la sala de sesiones en algunas ocasiones pueden ser grabados, lo anterior se hace para que el Director del Centro tenga una mejor visualización del problema, situación de la cual no tienen conocimiento los participantes, pues podría ser un obstáculo para que las pudieran negociar con toda la libertad posible, pues se sentirían vigilados.

Actualmente existen ocho Centros de Mediación y Conciliación los cuales están integrados por un director, que lo es el Magistrado Licenciado Héctor Hernández Tirado, (actualmente es el director de los ocho centros que existen en el Estado de México), cada centro cuenta con uno o varios mediadores-conciliadores, una secretaria operativa y un trabajador social.

### **1.6.1. Requisitos para ser Director del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial.**

Tenemos que la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México en su artículo 183 establece los siguientes requisitos:

- I. Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos;
- II. Tener cuando menos 35 años el día de la designación;
- III. Ser licenciado en derecho y tener estudios en la materia de mediación y conciliación.
- IV. Aprobar el curso y concurso de oposición que realice el Instituto de Capacitación y Especialización Judicial en materia de mediación y conciliación;
- V. Ser de reconocida buena conducta y solvencia moral;
- VI. No haber sido condenado por delito intencional”.<sup>14</sup>

### **1.6.2. Requisitos para ser mediador-conciliador.**

Estos requisitos de igual forma los prevé la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México en su artículo 184.

“Para ser mediador o conciliador se debe reunir los mismos que se establecen para el Director del Centro de Mediación y Conciliación, con excepción de la edad, que será cuando menos de 30 años y la profesión,

---

<sup>14</sup> Ley Orgánica de Poder Judicial del Estado de México. Pág. 214. Editorial Sista. Marzo 2005.

pudiendo ser licenciado en derecho, en psicología, en sociología, en antropología, en trabajo social o en comunicación “.<sup>15</sup>

Cabe hacer mención que en cuanto a las profesiones que admite esta categoría, no estamos muy de acuerdo, pues consideramos que no son las adecuadas para llevar a cabo el proceso de mediación y conciliación, puesto que en la sociedad en la que vivimos, la mayoría de los problemas que surgen, son de carácter legal, y quien mejor que un profesionista en la rama del derecho, para tener una mayor claridad respecto de los mismos, ya que a través de sus conocimientos podrá realizar un buen convenio sin que se afecten derechos de terceros o se renuncie a derechos que por ley les corresponde, y si bien es cierto el Director del Centro de Mediación y conciliación (que deberá ser Licenciado en Derecho) es quien da el visto bueno y firma el acuerdo final, sin embargo, el mediador-conciliador al desconocer las diversas materias que comprende el derecho podría incurrir en varios errores, mismos que tendría que estar subsanando el propio Director del Centro de Mediación y Conciliación.

### **1.6.3. Atribuciones del Director del Centro de Mediación y Conciliación.**

El artículo 3.1 el Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Estado de México, establece las siguientes atribuciones no delegables del Director del Centro de Mediación y Conciliación:

- a) Representar al Centro de Mediación y Conciliación;
- b) Conducir el funcionamiento del Centro de Mediación y Conciliación vigilando el cumplimiento de sus objetivos;

---

<sup>15</sup> Ibidem. Página 215.

- c) Coordinar a los mediadores-conciliadores y demás personal que labore en el Centro de Mediación y Conciliación.
- d) Emitir acuerdos y determinaciones en los asuntos de la competencia del Centro de Mediación y Conciliación; y
- e) Informar mensualmente al Consejo de la Judicatura sobre los asuntos y actividades del Centro de Mediación y Conciliación”.

Asimismo el artículo 3.2 del reglamento en cita, establece las facultades delegables del Director del Centro de Mediación y Conciliación, que son:

- “a) Evaluar las solicitudes de los interesados con objeto de designar al mediador-conciliador y determinar el medio alternativo idóneo para el tratamiento del asunto de que se trate.
- b) Cambiar el medio alterno cuando con acuerdo de los participantes resulte conveniente emplear uno distinto al inicialmente elegido.
- c) Dar por terminado el procedimiento de mediación o conciliación cuando alguno de los participantes lo solicite.
- d) Vigilar el cumplimiento de este reglamento, de los manuales, oficios, circulares y acuerdos emitidos para el correcto funcionamiento del Centro de Mediación y Conciliación;
- e) Acordar las reglas para la designación de mediador-conciliador en cada caso.
- f) Revisar y en su caso aprobar, los acuerdos o convenios a que hayan llegado los participantes a través de la mediación o de la conciliación, los cuales deberán ser firmados por ellas y autorizados por el mediador-conciliador que intervino;
- g) Negar el servicio o dar por concluido el procedimiento de mediación y conciliación, en caso de advertir alguna simulación en el trámite del medio alterno.
- h) Todas aquellas previstas en la ley, no comprendidas en el artículo anterior”.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México. Págs. 12, 13. Primera Edición, 2003, México.

El Director de los Centros de Mediación y Conciliación del Estado de México, tendrá su oficina en el CEMECO de Toluca, sin embargo periódicamente hará visitas a demás centros, a efecto de supervisar al personal, revisar lo que estuviere pendiente, firmar los convenios celebrados, y solo en casos extremadamente necesarios o urgentes, cuando el Director del Centro no haya podido firmar el convenio final, el mediador o conciliador podrá firmarlo, previa autorización del mismo.

#### **1.6.4. Obligaciones del mediador-conciliador.**

El Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Estado de México, en su numeral 4.2 establece las obligaciones del mediador-conciliador, siendo las siguientes:

- a) Desarrollar su función imparcial y neutralmente;
- b) Realizar la mediación o conciliación en la forma y términos establecidos en el presente reglamento y demás disposiciones aplicables;
- c) Vigilar que en el trámite de mediación y conciliación no se afecten derechos de terceros o intereses de menores o incapaces.
- d) Cerciorarse de que los interesados tengan correcto entendimiento del proceso y alcances de la mediación o conciliación desde su inicio hasta su conclusión;
- e) Cerciorarse que la voluntad de los interesados no sufra algún vicio del consentimiento;
- f) Abstenerse de prestar servicios profesionales diversos al de la mediación y conciliación en cualquier tipo de asuntos;
- g) Excusarse de conocer del trámite de la mediación o conciliación en los mismos casos previstos para los jueces, conforme al Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.

- h) Mantener la confidenciabilidad de las actuaciones;
- i) Facilitar la comunicación directa de los interesados;
- j) Propiciar una satisfactoria composición de intereses, mediante el consentimiento informado de las partes;
- k) Auxiliar al órgano jurisdiccional en los casos de conciliación en que sea requerido.
- l) Asistir a los cursos de capacitación o actualización que convoque el Consejo de la Judicatura; y
- m) Acatar las demás disposiciones contenidas en las leyes, reglamentos, manuales, circulares, oficios y acuerdos relativos al servicio de la mediación o conciliación extrajudicial”.<sup>17</sup>

Como ya se menciono anteriormente, es de gran importancia que el mediador, independientemente del curso de formación así como de los cursos de capacitación que haya tomado, tenga conocimientos jurídicos, pues cuando las personas acudan al Centro solicitando ayuda y le planteen un problema legal, si no conoce la materia del conflicto, no sabrá conducir a las partes a la elaboración de un buen convenio llevado a cabo conforme a derecho, y si bien es cierto las partes son las que propondrán su propio acuerdo aportando los puntos del mismo, y que el Director del Centro deberá revisarlo, sin embargo el mediador-conciliador, como ya se puntualizó, deberá vigilar que en el proceso de de mediación o conciliación no se afecten derechos de terceros o intereses de menores o incapaces, que no afecte la moral, así mismo cerciorarse de que la voluntad de los interesados no sufra algún vicio del consentimiento, es por lo que se insiste en que estos servidores públicos deberían ser licenciados en derecho, y en todo caso con ciertos conocimientos en Psicología.

---

<sup>17</sup> Ibidem. Páginas 14,15.

### 1.6.5. Funciones del Trabajador Social

- a) Este servidor publico se encargara de realizar contacto personal con la parte invitada, con el objetivo de entregarle la invitación girada a su nombre, pero además de explicarle de forma detallada los objetivos de la mediación y sus beneficios, haciendo hincapié en los principios que rigen los medios alternos de solución de conflictos en el Estado de México.
  
- b) Las invitaciones para mediar que entrega el trabajador social pueden ser por escrito o via telefónica y deberá realizar la constancia correspondiente donde asiente el método utilizado.
  
- c) Toda vez que los Centros de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, no tienen competencia territorial ni limitaciones de horario para la práctica de sus funciones, el trabajador social deberá trasladarse al lugar y en el horario necesario para realizar la invitación de forma personal y para el caso de que esto no fuera posible, dejara la invitación con la persona que le atienda, debiendo explicar de forma clara y precisa el motivo de la visita, además de dejar información suficiente de las funciones del Centro de Mediación y Conciliación.

Las funciones del trabajador social son semejantes a las de un notificador judicial, puesto que su tarea principal es la de buscar los domicilios de la parte que se pretende invitar a la sesión de mediación y conciliación; existiendo la ventaja para los participantes de que los Centros no tienen competencia territorial ni limitaciones de horario para la práctica de sus funciones, por lo que dicho servidor publico tiene la obligación de trasladarse al lugar y en el horario que solicite la parte que acude al Centro requiriendo los servicios, a efecto de llevar a cabo la invitación de forma personal o en su caso de que esto no fuera

posible, dejara la invitación con la persona que acuda a su llamado, explicándole en forma clara y precisa el motivo de la visita, debiendo dejar asentado dicha situación.

#### **1.6.6. Funciones de la Secretaria Operativa.**

- a) Atiende de forma personal a todos los que acuden a hacer uso de los servicios del Centro de Mediación y Conciliación, explicándoles el funcionamiento y atribuciones de dicha institución, las ventajas y desventajas con los procedimientos judiciales.
- b) Realizara varias preguntas a los solicitantes del servicio a efecto de conocer los detalles del problema que pretenden solucionar sin entrar al fondo del mismo, con el objetivo de que el Director del Centro tenga la información necesaria para determinar si el asunto es mediable o no.
- c) Si el asunto puede ser negociado a través de la mediación o conciliación, realizará una constancia de la solicitud del servicio que esta dirigida al Director del Centro de Mediación y Conciliación, la cual contiene nombre y domicilio de la o las personas con las que se desea platicar, nombre y domicilio de la o las personas solicitantes, así como mencionar brevemente el tema que se va a tratar, (lo cual es enunciativo y no limitativo).
- d) Elaborará la invitación correspondiente para la persona con la que desea platicar el solicitante, misma que contiene los siguientes requisitos: nombre y domicilio del invitado, fecha, hora y lugar donde se llevara a

cabo la sesión de mediación, el nombre completo del mediador asignado, el número de expediente con el que se registro su asunto, una breve mención sobre el tema que se va a negociar, una referencia explícita sobre lo que es la mediación y conciliación y la fecha en la que se expide la invitación, y este documento va firmado por el Director del Centro de Mediación y Conciliación.

- e) Llevara un control del registro de personas que acuden al Centro de Mediación y Conciliación.
  
- f) Tendrá a su cargo el libro de gobierno en el que se registra el nombre de las partes que intervienen en el proceso de mediación o conciliación, el número de expediente asignado, el método alternativo utilizado en la solución del conflicto, el mediador asignado y la fecha de inicio y conclusión del expediente, así como el motivo de conclusión del mismo.
  
- g) Elaborará un informe semanal, mensual y anual sobre las actividades del Centro de Mediación y Conciliación.
  
- h) Registrará el número de convenios elaborados.

La secretaria operativa es la primer persona con la que tienen contacto las personas que acuden al Centro de Mediación y Conciliación, siendo de gran importancia el trato que ésta les brinde, pues creemos que depende en gran parte de ella, la confianza y seguridad que genere en las partes, ya que es bien sabido que cuando se acude a una dependencia de gobierno en la mayoría de los casos la gente va predispuesta, al maltrato, a largas horas de espera, a un pésimo servicio, sin embargo la secretaria operativa tiene la obligación de recibirlos amablemente, y será a ella a quien le hagan saber el motivo de su presencia en dicho Centro, proporcionándole sus datos personales y de la parte

que se pretende invitar a la sesión de mediación y conciliación, por lo que a su vez la secretaria operativa les informara del funcionamiento y atribuciones del multicitado Centro; en la práctica existe un cambio extremadamente notable, pues los servidores públicos que integran dicha institución son serviciales, se esmeran por brindar un trato especial a todos aquellos que acuden a solicitar los servicios, son flexibles en cuanto a los horarios de atención, por que no importa que ya haya terminado el mismo, si la sesión lo requiere el personal permanecerá en las instalaciones todo el tiempo que sea necesario, siempre están de buen humor y tienen mucha paciencia para proporcionar la información necesaria de los servicios que presta el Centro.

#### **1.6.7. Ubicación de los Centros de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México.**

Los Centros de Mediación y Conciliación del Estado de México, se encuentran anexos a los tribunales del Poder Judicial, siendo actualmente ocho los cuales se encuentran ubicados en:

1.- Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial región Toluca, ubicado en Av. Doctor Nicolás San Juan, número 104, C.P. 50010, Toluca, Estado de México. Teléfonos: 01 722 2 37 16 04 y 2 37 83 40. Inaugurado el 11 de diciembre de 2002.

2.- Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial región Tlalnepantla, ubicado en Paseo del Ferrocarril sin número, planta baja, entrada 87, Unidad Iztacala, (atrás de la ENEPI) C.P. 54090, Tlalnepantla, Estado de México. Teléfonos: 01 55 26 26 23 54 y 26 26 23 56. Inaugurado el 11 de enero de 2004.

3.- Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial región Chalco, ubicado en Carretera Chalco, Mixquic, San Mateo Huitzilzingo, edificio de Juzgados Civiles y Penales, Chalco, Estado de México. Teléfono: 01 55 59 88 71 35. Inaugurado el 28 de junio del 2004.

4.- Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial región Ecatepec, ubicado en Calle Adolfo López Mateos numero 57, colonia La Mora, san Cristóbal, Ecatepec, edificio de Juzgados Familiares y Civiles de Cuantía Menor, C.P. 50000, Ecatepec, Estado de México. Teléfono: 01 55 57 70 84 02. Inaugurado el 13 de agosto de 2004.

5.- Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial región Naucalpan, ubicado en Av. del Ferrocarril Acámbaro número 45, colonia el Conde, edificio de Juzgados Civiles, planta baja, Naucalpan, Estado de México. Teléfonos: 01 55 21 66 32 98 y 212 66 33 56. Inaugurado el 31 de agosto del 2004.

6.- Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial región Cuautitán, ubicado en calle Artículo 123, esquina Alfonso Reyes, colonia Guadalupe, edificio de juzgados Civiles, planta baja, Cuautitlán, México, Estado de México. Inaugurado el 17 de septiembre del 2004.

7.- Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial región Nezahualcoyotl, ubicado en Prolongación Avenida Adolfo López Mateos, sin numero, colonia Benito Juárez, edificio de Juzgados Civiles y Penales de Nezahualcoyotl, Estado de México. Inaugurado el 08 de noviembre del 2004.

8.- Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial región Texcoco, ubicado en carretera Molino de Flores kilómetro 1.5, Exhacienda del Batán, colonia Xocotlán, edificio de juzgados Civiles, Texcoco, Estado de México. Inaugurado el 08 de noviembre del 2004.

En la actualidad los Centros de Mediación y Conciliación con menor carga de trabajo son Texcoco y Chalco a diferencia de las demás regiones, aún y cuando estos dos Centros han difundido sus servicios a través de cartelones que han fijado en las afueras de todos los Juzgados; sin embargo en la práctica mucha gente desconoce la creación de los mismos, y si bien éstos se encuentran dentro de los tribunales, la gente está tan inmersa en sus problemas, que solo se limitan a comparecer a los juzgados sin percatarse que existe otros medios de solución para sus conflictos.

#### **1.6.8. Bases legales de la mediación y conciliación en el Estado de México.**

De manera enunciativa presento el fundamento legal que tiene la mediación y conciliación en la legislación del Estado de México, ya que de forma más amplia se abordara el tema en el capítulo segundo de este trabajo.

a) El Código de Procedimientos Civiles vigente a partir del 16 de julio de 2002 (artículos: 1.231 fracción IV; 2.157 párrafo segundo; 2.160 párrafo segundo; 2.307 y 2.308).

b) El Código de Procedimientos Penales del Estado de México reformado el 10 de diciembre de 2002 (artículos: 99 fracción VI; 162 fracción VII; 185 párrafos tercero, cuarto y quinto; 187 fracciones III y IV y 423).

c) La Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio en el Estado de México, reformada el 10 de diciembre de 2002, entrando en vigor al día siguiente de su publicación. (Artículos: 57 fracción IV; 59, 60 y 61).

d) La Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México, reformada el 10 de diciembre de 2002 (artículos: 5 fracciones XI y XII; 63 fracción XXIX; 116 bis; 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185 y 186).

e) La Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar en el Estado de México, reformada el 31 de diciembre de 2002 (artículos: 27 y 34)

f). Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México. Vigente a partir del 20 de marzo de 2003.

g) Ley del Notariado del Estado de México, reformado el 04 de marzo de 2002 (artículos 129 y 130).

h) Ley Orgánica Municipal del Estado de México, (artículos 148, 149 fracción I, incisos a), b), c), d), e), 150 fracción I incisos a), b), c), d), e), f), g), h), i), 151, 152 y 153), reformada el 04 de septiembre del 2003, entrando en vigor el 03 de diciembre del mismo año.

### **1.7. La Mediación en Guanajuato.**

El Centro Estatal de Justicia Alternativa de Guanajuato inició sus actividades el día 27 de noviembre de 2003. Su estructura, organización principios y funcionamiento, han sido establecidos en los artículos 3 y 89 de la constitución Política del Estado de Guanajuato y en la Ley de Justicia Alternativa aprobada por la legislatura local con base en una iniciativa de ley presentada por el Supremo Tribunal de Justicia en ejercicio de las facultades que a éste le concede el artículo 56 fracción III de la propia constitución estatal.

El artículo 2º de la Ley de Justicia Alternativa del Estado encarga los procedimientos de mediación y conciliación en sede judicial al Centro Estatal de Justicia Alternativa, dependiente del Supremo Tribunal de Justicia, a través de los mediadores y conciliadores adscritos a dicho Centro, el cual podrá tener sedes regionales.

Tanto en los asuntos en materia civil como en penal (en algunos supuestos) son susceptibles de mediación y conciliación.

En el primer caso, el Director del Centro o el Subdirector de la sede regional puede elevar a categoría de cosa juzgada los convenios que celebren las partes en conflicto; si la mediación y conciliación se inicio con proceso judicial, deberá remitir el convenio al juez ante quien esté planteado el asunto para los efectos legales que correspondan. En el segundo caso la mediación y conciliación entre ofendido e inculpaado sólo podrá versar en relación a conductas que pudieran constituir delitos de querrela o cuando la Ley así lo señale.

Conforme a la Ley de Justicia Alternativa de Guanajuato, la mediación y la conciliación son formas de autocomposición asistida que se pueden practicar tanto en materia civil como en materia penal, en sede judicial o a través de la mediación privada, según la citada ley; en materia civil, son mediables todos los conflictos que recaigan sobre derechos de los cuales puedan disponer libremente los particulares, y en materia penal, la mediación puede practicarse entre el ofendido y el inculpaado respecto de conductas susceptibles de constituir delitos que se persiguen por querrela.

En el Estado de Guanajuato son delitos que se persiguen por querrela de la parte ofendida, el incumplimiento de las obligaciones de asistencia familiar y la violencia intrafamiliar cuando el ofendido es mayor de edad. La mediación en estos casos genera un convenio que después de ser elevado a la categoría de cosa juzgada hace las veces de perdón del ofendido, perdón que se traduce en

el sobreseimiento de la causa penal, y que equivale a sentencia absolutoria. En relación con la reparación del daño, el convenio puede ser ejecutado judicialmente en caso de incumplimiento del obligado, al igual que lo sería una sentencia ejecutoria, esto es, que bastaría con que el ofendido solicitara la ejecución del convenio ante el juez competente, para que éste despachara la orden judicial de ejecución en contra del obligado.

“Del total de las solicitudes de mediación recibidas en las 5 sedes regionales del Centro Estatal de Justicia Alternativa durante los cuatro primeros meses de su funcionamiento, 7.7% son de carácter familiar y del total de los convenios celebrados por los interesados con el apoyo de los mediadores oficiales, 12.5% se refiere a asuntos familiares. De estos convenios, 33.6% se refiere a cuestiones de alimentos, 23% al régimen de visitas de un progenitor a sus menores hijos; 15.7% a cuestiones sobre custodia de menores; 9.4% puede considerarse cuestiones de mediación preventiva, 8.4% a transmisión de propiedad sobre inmuebles, 8.4% a promesa de disolución pacífica del vínculo matrimonial y 1% a cuestiones de habitación.”<sup>18</sup>

“En el Centro de Justicia Alternativa se han recibido 1270 solicitudes de las cuáles ya se ha llegado a 460 convenios con un tiempo promedio de 7 días hábiles por mediación. El 74% de los convenios ya se han cumplido de manera voluntaria y en 54% de las mediaciones efectuadas, han intervenido abogados. De esta manera se comprueba que la mediación y la abogacía no están reñidas.”<sup>19</sup>

Es en el ámbito familiar en donde el odio se manifiesta con mayor intensidad cuando surgen conflictos; por ello el mediador no puede asumir una postura pasiva, sino que deberá construir activamente las formas de manejar la disputa, participar de la definición del problema, establecer la coreografía de las reuniones, controlar la comunicación y la información y recordar continuamente

---

<sup>18</sup> Márquez Algara, Ma. Guadalupe. Ob. Cit., pág. 203.

<sup>19</sup> [www.pcdcrjudicial-qto.gob.mx](http://www.pcdcrjudicial-qto.gob.mx)

a los involucrados en el conflicto, que ellos son los únicos expertos en tomar las mejores decisiones en torno a la familia, al igual que lo hacían cuando reinaba la armonía.

En el Estado de Guanajuato, los mediadores son juristas, contadores, licenciados en relaciones industriales o psicólogos, pero al practicar la mediación familiar, han tenido cuidado en no lucir el uniforme de su profesión de origen y se han esmerado por ponerse una camiseta que los haga transparentes en su intervención, en forma tal que devuelva a la familia en conflicto su poder original de decidir sobre las cuestiones que afectan la vida familiar, porque, como ya se dijo, los únicos expertos en la vida familiar, son los propios integrantes. Por lo que una buena mediación no necesariamente produce acuerdos, pero siempre ayuda a las personas a identificar las cuestiones primordiales, a comprender plenamente sus dificultades y a identificar los intereses subyacentes; por ellos, se considera educadamente invertido el tiempo en las sesiones de mediación familiar, aun cuando no siempre se haya conseguido que se firmen convenios.

El propósito del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Guanajuato es fomentar permanentemente la actualización de sus mediadores para servir con tino y eficacia en el establecimiento de una cultura en pro del diálogo y la concordia, cuya teleología sea convertir al adversario en amigo.

### **1.8. La Mediación en Jalisco.**

Como pioneras de la mediación en el Estado de Jalisco se encuentran la Licenciada en Psicología Sandra Ratkovich Dragoni, Directora General del Centro de Resolución de Conflictos; la Licenciada Ma. De Teresa de Jesús Preciado Mejía, Directora Jurídica del Centro, así como la Licenciada Lidia Castro Mendoza, Directora Administrativa.

En septiembre de 1997, el Centro de Resolución de Conflictos (CRC) inicia actividades de promoción, difusión y capacitación en mecanismos alternativos de solución de controversias, para impulsar el desarrollo e instrumentación de la mediación, como un procedimiento distinto y autónomo respecto a la administración de justicia.

En el área social comunitaria se estableció el primer Centro de Mediación en colaboración con la Parroquia de "Jesús el Divino Preso" y "Barrios Unidos en Cristo".

Han establecido vínculos con instituciones de educación superior para la impartición de cursos y conferencias en el estado; también han brindado asesoría al Poder Judicial de Nicaragua para la elaboración de su ley de mediación.

Este grupo de luchadoras por la paz continúa en sus esfuerzos por difundir la mediación atendiendo también casos particulares de personas que optan por la solución de sus conflictos a través de este procedimiento.

Se ha tenido conocimiento de que el Poder Judicial de Jalisco ha realizado un anteproyecto de Ley de Mediación, y que la Universidad Autónoma de Jalisco abrirá en breve un centro de mediación.

### **1.9. La Mediación en Nuevo León.**

Nuevo León ha mostrado un gran interés por la incorporación al grupo de los estados mexicanos que cuentan con un ordenamiento legal de mediación; actualmente, la propuesta de Ley de Mediación fue presentada a su Legislatura, quien la aprobó en su primera vuelta, rechazándola inexplicablemente en la segunda.

El Proyecto de ley de Mediación del Estado de Nuevo León, se refiere a la creación de un Centro Estatal de Mediación como un órgano auxiliar del Poder Judicial del Estado, asimismo contempla la creación de centros de mediación particulares, aunque no señala sus características ni ordena su creación.

Las materias sobre las cuales versarán los procedimientos de mediación y que son expresamente impresas por el Proyecto de Ley en su artículo 3, son la civil, familiar y la penal; en esta última, se estará a lo dispuesto en el Código Penal y en el de Procedimientos Penales. Ahora bien, el pago de la reparación del daño como consecuencia jurídica del delito, podrá sujetarse a la mediación en cualquier etapa del procedimiento. En asuntos civiles y familiares, se estará a lo dispuesto por el Capítulo I del título Noveno del Libro Primero del Código de Procedimientos Civiles vigente en el Estado.

Se fijan las sanciones a los mediadores o centros de mediación, que pueden consistir desde una amonestación y multa, hasta la revocación del registro en caso de reincidencia, y tratándose de centros, la clausura del establecimiento si carece de registro (artículos 37 y 38). Y se establece en el artículo 40, que "los mediadores y centros de mediación son responsables civil y penalmente por el ejercicio indebido de sus funciones en los asuntos en los que intervengan."

#### **1.10. La Mediación en Oaxaca.**

Al ser un estado con 570 municipios, integrados por culturas y etnias diferentes, ha rescatado de éstas la formación netamente conciliadora, propiciando que la ciudadanía acepte la mediación.

El 12 de julio de 2002 comenzó a funcionar el Centro de Mediación Judicial del estado de Oaxaca, a raíz de que fue aprobada su creación mediante el acuerdo número 02/2002 de fecha 5 de julio del año mencionado, dictado por el Pleno del H. Tribunal Superior de Justicia de dicha entidad.

Este acuerdo determina que, en virtud a que el artículo 17 de la constitución Federal y los artículos 13 y 16, tercer párrafo de la constitución de Oaxaca, sólo prohíben que el gobernado se haga justicia por sí mismo y que recurra a la violencia para reclamar su derecho, y dado también que no se impide al gobernado que se valga de medios pacíficos y negociados para ello entonces se presenta la mediación como un instrumento que coadyuva a hacer efectivo el derecho de acceso a la justicia de manera expedita, breve y gratuita. Además, tratándose de derechos disponibles, se tiene que la mediación es una herramienta idónea para que los propios interesados, ejerciendo el principio de autonomía de la voluntad, previsto en el artículo 1713, relacionado con los artículos 2826, 2829, 2830, 2834 y demás relativos del Código Civil del Estado de Oaxaca, resuelvan su controversia de manera negociada, obligándose en la manera y términos que quieran hacerlo.

Contando con el apoyo del magistrado Raúl Bolaños Cacho, presidente del Tribunal Superior de Justicia, se impulsó la creación de este Centro de Mediación Judicial, al mismo tiempo que se realizaron actividades de difusión, tan importantes para que el público conozca de este nuevo servicio, así como de capacitación y coordinación con otras instituciones.

Esta inquietud surge, debido a que el fin primordial de la mediación es obtener la confianza de la ciudadanía, y sobre todo conservarla, por lo que es indispensable que tanto los integrantes del poder judicial como lo usuarios conozcan el método y los beneficios que éste reporta.

El Centro de Mediación de Oaxaca es la única institución en esa entidad que cuenta con servicios de mediación y abre con este ejercicio, un canal para allegar la Justicia de una forma más rápida y económica a los diversos sectores que integran la sociedad oaxaqueña.

“Se establecen como objetivos del Centro de Mediación de Oaxaca, los siguientes:

Promover el desarrollo de una cultura de relaciones humanas que potencie la solución de conflictos por medio del diálogo.

Proporcionar servicios de mediación a personas que deseen resolver una disputa y no cuenten con los recursos necesarios para ello.

Atender conflictos de relaciones familiares, civiles, mercantiles y vecinales, donde las partes estén interesadas en una solución de acuerdo al interés en común.

Ofrecer acciones de capacitación y divulgación sobre cuestiones de mediación.

Promover la colaboración, cooperación, e intercambios con instituciones y organismos públicos y privados.”<sup>20</sup>

### **1.12. La Mediación en Puebla.**

La mediación surge en el Estado de Puebla como una alternativa para satisfacer la necesidad de solucionar pacíficamente las controversias, pero sobre todo como una forma inteligente y realista para que las partes en conflicto acuerden una solución justa, con la certeza de que ambas partes queden

---

<sup>20</sup> *Ibidem*. Páginas 191-192

satisfechas con el resultado. Por lo que consideramos de suma importancia que la mediación pueda ser el mecanismo a través del cual pueda la población encontrar una solución a su conflicto de la manera más pronta y eficaz, a fin de que sea una alternativa benéfica para las partes. Para ello se requiere que el mediador sea una persona que no solo cuente con los conocimientos de un mediador común, sino que resulta indispensable actualizarse y capacitarse constantemente, para que resulte eficaz en la mediación, contando con los conocimientos tanto teóricos, técnicos y prácticos, por lo que debe ser conocedor de los valores y virtudes humanos, de acuerdo al contexto social en que se desarrolle la mediación, y contar necesariamente con tales valores, es decir tener calidad humana y sobre todo profesionalismo y ética que lo avale, para poder transmitir con armonía, paciencia y efectividad la cultura de la paz, lo que le llevará a obtener el resultado deseado al ayudar a sus mediados a comunicarse eficazmente, aflorando sentimientos y valores que les permitan encontrar su propia y mejor solución a su problema.

Cabe destacar la sensación de justicia que manifiestan las personas que se someten a mediación; en el sentido de que se ven así mismos como parte de una sociedad en la que su opinión cuenta y se sienten reconocidos y revalorados como seres humanos y miembros de un estado que atiende a sus reclamos de justicia, reflejándose lo anterior en el cumplimiento y la duración de los compromisos adquiridos por las partes, todo esto producto de la mediación.

El carácter institucional del Centro de Mediación como órgano administrativo dependiente del Tribunal Superior de Justicia, tiene la enorme ventaja de contar con diferentes tipos de apoyo; el principal de ellos es el normativo, en el que a partir del día trece de diciembre del dos mil uno, por acuerdo del Pleno del Tribunal Superior de Justicia se instruye para la creación del Centro Estatal de Mediación y Conciliación, abriendo sus puertas al público el tres de junio de dos mil dos, y es hasta el treinta de diciembre del dos mil dos en el que la nueva Ley Orgánica legitima la función mediadora como medio alternativo para la administración de justicia (artículo 17 fracción XIV de la Ley

Orgánica del Poder Judicial) y que se publica en el Periódico Oficial en la misma fecha.

El Centro tiene como objetivo proporcionar a la ciudadanía poblana una alternativa mas para dirimir conflictos interpersonales, acercar y hacer participe a la sociedad de un procedimiento rápido, flexible y que los involucrados del conflicto sean los involucrados de la solución.

Debemos tener en cuenta que la instrumentación de dicho Centro ha sido muy profesional, ya que además de haber capacitado intensamente a sus mediadores, éstos cuentan con instalaciones específicamente diseñadas para el cumplimiento de sus objetivos. El Centro de Mediación, en el primer semestre rebaso las expectativas de aceptación por parte de la población, y no sólo en la Capital del Estado, sino que también en los municipios vecinos.

El Centro es un órgano administrativo especializado que coadyuva con el poder judicial, que brinda a la sociedad los servicios de orientación, gestoría, capacitación, de mediación y conciliación; gratuitas para solución de conflictos que puedan trascender a juicios ante el poder judicial

Es un sistema abierto, cerrado o mixto, entendiendo por sistema abierto en el caso de un centro de mediación y conciliación a la admisión de casos que lleguen exclusivamente en forma directa por la sociedad a la institución; al sistema cerrado al que admite exclusivamente asuntos derivados por el mismo poder judicial; Y al sistema mixto, al que admite asuntos de sociedad directamente y los derivados por el poder judicial, resulta el Centro de Mediación y Conciliación adscrito al Tribunal Superior de Justicia del estado de Puebla se ubica como sistema mixto.

La misión del Centro es sensibilizar, capacitar, difundir, crear centros de mediación, prestar servicio de mediación, conciliación y generar una cultura de paz.

Es una alternativa que brinda el Poder Judicial a la sociedad poblana, para dirimir sus controversias sin la necesidad de ir a un juzgado, busca restablecer la comunicación y las relaciones interpersonales entre sus ciudadanos, fundamentándose en la buena fe de las personas a efecto de solucionar sus disputas con equidad y acuerdo mutuo, revalorando de esta manera al individuo en sí mismo, el cual al tener reconocimiento potestativo por parte del estado para resolver sus problemas, siente que la justicia llega en forma directa a sus manos.

Es por ello que a medida que las sociedades y el estado van conociendo de las bondades y las ventajas que tiene la mediación, entre ellas la no sujeción a normas de derecho preestablecidas que conllevan a formalidades que resultan engorrosas y tardadas, agilidad en la resolución de conflictos y economía procesal que no es más que la traducción de la eliminación de la pérdida de tiempo y de recursos económicos que se emplean en procedimientos judiciales, por lo cual se ha optado por incluir la mediación como una alternativa para la resolución de los conflictos.

El Tribunal Superior de Justicia del Estado de Puebla ha implementado la Mediación como un medio alternativo para la resolución de los conflictos, resultando competente dentro de sus funciones administrativas para resolver conforme a derecho, asuntos de los rubros que se le plantean y que comúnmente son interpuestos en juicio ante Autoridad Judicial correspondiente.

Esto último conlleva a las partes a un mayor enfrentamiento, primero por que genera una frustración en los ciudadanos que acuden ante la Autoridad en busca de ayuda para resolver sus diferencias y al no encontrar una alternativa rápida, ágil, fácil, justa y económica, no tienen mas opción que asistir al proceso judicial con las implicaciones que esto genera para las partes en conflicto, específicamente en un mayor gasto de recursos económicos, una inversión de

tiempo superior al deseado y un desgaste innecesario para todos los participantes;

Ello sin contar con las implicaciones que para el estado en su conjunto resulta el tratar de dar respuesta pronta y expedita a las partes en conflicto, más horas en atención de un mismo asunto, aunado al gasto público que se genera para pagar los honorarios de servidores públicos y que aún así han rebasado su capacidad de atención debido a la sobrecarga de trabajo que se presenta, gasto en mobiliario y material de trabajo, creación de más juzgados y plazas para atender a la creciente demanda de la población que requieren cada vez más atención a sus asuntos legales. En suma, el ciudadano que solicita ayuda frente a un conflicto determinado se encuentra con otro aún mayor, que es el no contar con un gobierno que quiera prevenir y evitar contiendas legales, sino esperar a que sucedan las mismas para poder actuar.

“El centro estatal de mediación es un órgano de apoyo jurisdiccional, que se integra de acuerdo a su función operativa en tres unidades administrativas y una honorífica:

\*Unidad de Recepción y Diligencias.- Es la encargada de recibir a la persona (usuario) que solicita el servicio de mediación o conciliación, así como de entregar las invitaciones.

\*Unidad de Mediación y Conciliación.- Es la encargada de otorgar el servicio de mediación y conciliación y de redactar el convenio.

\*Unidad de Psicología y Terapia (honorífica).- Esta unidad la conforman prestadores de servicio social y honoríficos. Dando la atención en Psicología y Terapia como apoyo a los mediadores.

\*Unidad de Capacitación y Creación de Centros.- Esta unidad la encabeza el señor Director y su objetivo es el de capacitar a personas que solicitan la creación de centros de mediación.

Siendo sus integrantes un director, un subdirector, mediadores y/o conciliadores, recepcionista.”<sup>21</sup>

“Durante el primer semestre de actividades, el Centro de Mediación recibió un total de 1,680 personas, que solicitaron servicios de orientación, gestoría, queja o atención. Con estas personas se abrieron un total de 634 expedientes, los cuales fueron divididos por materia de la siguiente manera: en materia familiar, 360 asuntos; en materia civil, 135 asuntos; en materia penal, 42 asuntos; en materia mercantil, 56 asuntos; en materia vecinal, 34 asuntos; en materia agraria, 4 asuntos; y en materia laboral, 3 asuntos.”<sup>22</sup>

### **1.13. La Mediación en Querétaro.**

El segundo Estado en México en abrir un Centro de Mediación fue el Estado de Querétaro, ya que fue en su capital en donde se realizó en 1999, el Programa Nacional de Formación de Mediadores, que bajo el auspicio de la Academia Nacional de Seguridad Pública y del Tribunal Superior de Justicia, reunió a representantes de diversos estados de la República, para iniciar la capacitación de mediadores judiciales.

Un convencido de la mediación e impulsor de la misma en el Estado, es el licenciado Sergio Herrera Trejo, quien desde la presidencia del Supremo Tribunal de Justicia, venció inercias al interior y exterior del Poder Judicial para crear el Centro de Mediación, el cual inició sus actividades el 13 de septiembre

---

<sup>21</sup> <http://www.htsjpuebla.gob.mx/composicion.html>

<sup>22</sup> Márquez Algara, Ma. Guadalupe. Ob. Cit., pág. 187.

de 1999, por acuerdo del Pleno del Tribunal y con el fundamento en el artículo 17 fracción VII de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

El Centro de Mediación de Querétaro se estructuró con las siguientes áreas: coordinación, orientación, mediadores, programación, logística, recepción y mensajería. El orientador del centro es la persona encargada de llevar a cabo la preentrevista, es el primer contacto con las partes interesadas en llevar a cabo el proceso de mediación y su función resulta de gran trascendencia en virtud de que no solo se encarga de comenzar a generar la empatía con las personas, sino que realiza también todo un proceso de contención de crisis y delimitación previa del conflicto; información que permite al mediador asignado establecer un panorama de la controversia y del estado emocional de los mediados.

Los asuntos que atiende el Centro de Mediación son exclusivamente aquellos que, cuando la ley no lo prohíba expresamente, se puedan ventilar por este medio y su materia corresponda asuntos civiles, familiares o penales. En cuanto a estos últimos, únicamente cuando conlleven la comisión de delitos perseguibles por querrela.

Asimismo, sólo se atienden asuntos derivados de controversias entre particulares, ya sean personas físicas o morales, debiendo acudir a mediación en el segundo supuesto el representante legal debidamente acreditado. La prestación del servicio ocurre a petición expresa de las partes, quienes acuden en forma estrictamente voluntaria, pudiéndose acompañar, si así lo desean, de abogados o de quienes estimen conveniente.

El servicio de mediación que proporciona el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro, se caracteriza fundamentalmente por su voluntariedad y gratuidad

A las personas que acuden al centro se les denomina "solicitante y

complementario”, este último es invitado a que asista al centro con el propósito de informarle sobre el servicio que presta.

Sin embargo, el camino seguido por Querétaro no fue tan satisfactorio como los impulsores de la mediación judicial en ese estado hubieran querido, ya que como “el Centro de Mediación nació como resultado de un acuerdo del pleno del Supremo Tribunal, y al no realizar las modificaciones al marco jurídico necesarias para institucionalizar la mediación judicial, quedó al arbitrio de las autoridades su funcionamiento, por lo que al presentarse el relevo en la presidencia del Supremo Tribunal, y a pesar de las declaraciones de su nueva presidenta en el sentido de que la mediación en Querétaro, es un proceso que ya no dará marcha atrás porque es parte de la modernización y humanización de la justicia y se espera que en un periodo de 10 años pueda empezar a sustituir, agilizar y desahogar el trabajo de los juzgados del Estado, el Centro cerró sus puertas.”<sup>23</sup>

El efecto negativo que trajo consigo el cierre del Centro de Mediación de Querétaro, sin duda retrasó aquellos proyectos que estaban consolidándose al cuestionar la eficacia de los medios de justicia participativa; sin embargo, el tiempo ha dado la razón a quienes tuvieron la visión de incursionar en el empleo de estos métodos, y el centro funciona de nuevo para beneficio de los ciudadanos de Querétaro.

Al reabrir las puertas del centro, fue nombrado como director el licenciado Roberto Góngora quien tomando la estafeta y con el mismo entusiasmo que sus predecesores, impulsó la mediación en dicho estado.

También en Querétaro la Presidencia Municipal de Villa Corregidora, de manera coordinada con el Tribunal Superior de Justicia, ha llevado a cabo la

apertura de un Centro de Mediación Comunitario que funciona desde el mes de marzo del 2000 con importantes resultados.

Los casos que se aceptan para resolver en materia familiar, civil y mercantil, tienen como base derechos disponibles y en materia penal sólo en asuntos perseguibles por querrela.

Se considera muy importante la experiencia que se describe en relación con los conflictos entre vecinos, los cuales en la mayoría de los casos no implican un efecto jurídico pero cuya solución repercute en las interacciones de los miembros de la comunidad favoreciendo un clima de paz y cordialidad.

#### **1.14. La Mediación en Quintana Roo.**

“Fue el Estado de Quintana Roo, en México, el primero en diseñar un proyecto denominado Justicia Alternativa que buscó materializar la igualdad jurídica prevista en su carta fundamental para llevar a todos los ciudadanos la garantía de administración de justicia, estableciendo medios alternos a los preestablecidos y vigente en su sistema jurídico. La intención de este programa fue facilitar a los sectores marginados que por situaciones de orden económico, cultural, social o jurídico sentían lesionado su derecho a recibir justicia, a tener la posibilidad de resolver sus controversias a través de los medios alternativos como el arbitraje, la conciliación y la mediación.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Gorocica Coral. Lucía Guadalupe. Tribuna Jurídica, no. 29. Enero 2002. pág. 70.

A partir de que entró en vigor la Ley de Justicia Alternativa, se inicio con el primer Centro de Asistencia Jurídica en la ciudad de Chetumal. Siendo que a partir de los buenos resultados obtenidos, se abrieron los centros en Cancún y Cozumel.

Cada día, la ciudadanía tiene muy claro el objetivo de la justicia alterna, que es la de brindar la mediación y conciliación a toda persona que lo solicite, así como la asistencia legal a quienes cuentan con menos recursos económicos, por ende el propósito es seguir creciendo y fortaleciendo ese programa.

En respuesta a una gran demanda social, *el Centro de Justicia Alternativa en Quintana Roo* se encuentra funcionando desde principios de 1997, como un mecanismo para facilitar el acceso a un sistema de justicia digna, completa e imparcial, sin favoritismos, obedeciendo tan solo a los principios del derecho y equidad.

Su esencia radica fundamentalmente en introducir sin menoscabo ni perjuicio de la jurisdicción de los Tribunales Judiciales del Fuero común, pero con la validez legal y efectos jurídicos de un laudo o resolución definitiva, medios alternos de procedimientos no jurisdiccionales, como la conciliación, la mediación o el arbitraje.

Mediante el establecimiento de medios alternos de justicia se crea un sistema de Justicia Alternativa que permite al gobernado tener una opción para resolver sus diferencias jurídicas, acercando a las partes para que ellas mismas con la intervención de un mediador y con procedimientos previstos en la Ley, de fin a sus controversias de índole legal.

El 14 de agosto de 1997 se publica la Ley de Justicia Alternativa del Estado, la primera en nuestro país que adopta los medios alternos.

El éxito de este programa a más de cinco años de su implementación es evidente al reflejar algunas de las siguientes ventajas: "se da marco jurídico a una obligación moral no documentada, respaldando lo acordado con el valor de

una sentencia definitiva al conferirle el valor de cosa juzgada. Se previene la interposición de Juicios ociosos o previsiblemente improcedentes por falta de cuantía, descargando de esa manera la excesiva carga de la función jurisdiccional”.<sup>25</sup>

El Sistema de Justicia Alternativa de Quintana Roo, aún cuando su puede calificar como una experiencia de éxito, requiere como lo ha señalado la presidenta del Supremo Tribunal de Justicia, de mecanismos de evaluación y revisión constante que permitan perfeccionarlo.

Como directora del Centro de Asistencia Jurídica funge la licenciada Lucia Guadalupe Gorocica Coral, quien comenta que, en sus orígenes en el año 1998, a los centros de asistencia pacífica se les dio un mayor énfasis como despachos jurídicos gratuitos en lugar de centros de resolución pacífica de conflictos, pues solo se tomo en cuenta el reclamo de la ciudadanía sobre sus derechos de igualdad de acceso a la justicia, pero no el de la necesidad de ser escuchados junto con quienes sostenían relaciones en el marco de un conflicto.

En noviembre del año 2000 retomaron su verdadero sentido, ya que se implementó un plan emergente de restablecimiento de los principios básicos de la justicia alterna. El plan ha rendido sus frutos desde el año 2001, llevando consigo el fortalecimiento y protección que continua enriqueciendo la actividad de dichos centros. Es por eso, que a partir de este año, se ha demostrado que la mediación y la conciliación son la prioridad de la justicia alterna, y ya en un segundo término se encuentra la asistencia legal del juicio que no puede ser descartada del todo.

En los años 2001, 2002 y 2003 el incremento fue notable en la proyección de la mediación y conciliación, bajando las cifras en el campo de la asistencia jurídica.

---

<sup>25</sup> Loy Song Encalada, Lizbeth. “La Resolución Alterna de Conflictos: Una Estrategia Nacional”. Tribuna Jurídica. Organismo de difusión del Poder Judicial de Quintana Roo., no. 28. 2001. pág. 74.

### 1.11. La Mediación en Sonora.

Un grupo de maestros universitarios encabezados por el doctor Jorge Pesqueira Leal empiezan esta labor de difusión y capacitación en mediación.

“El posgrado en Derecho de la Universidad de Sonora ofrece desde 1993, la especialidad de Derecho y Psicología de la Familia, contemplando dentro de su plan de estudios la materia de mediación familiar; es ahí donde surge el proyecto de creación del Centro de Mediación Familiar. Después de una serie de gestiones administrativas ante las autoridades de la Universidad de Sonora, tanto para la aprobación del proyecto como del personal a su cargo, se determino el espacio físico para su ubicación y el 16 de marzo de 2000 inicio sus actividades al servicio de la comunidad hermosillense la Unidad de Mediación Familiar y Comunitaria, en búsqueda del beneficio de su comunidad a través de la aplicación de los conocimientos por parte de sus egresados, docentes e investigadores.”<sup>26</sup>

“El funcionamiento de la Unidad de Mediación Familiar y Comunitaria se inicia bajo la responsabilidad directa de la psicoterapeuta familiar y mediadora Silvia Sallard López, la comunicóloga y mediadora Rosalina Ceniceros Sánchez y la licenciada en derecho y mediadora Imelda Irene Fuentes Martínez.”<sup>27</sup>

“Desde su inicio hasta el 7 de noviembre de 2001 se realizaron 262 entrevistas de solicitantes del servicio, de las cuales 115 no entraron al proceso de medicación debido a que la voluntariedad sólo se dio en uno de los participantes en el conflicto; 59 casos se derivaron en terapia breve; 157 entraron al proceso de mediación, de los cuales 75 concluyeron su proceso; de

---

<sup>26</sup> [Tribunal.uson.mx](http://Tribunal.uson.mx)

<sup>27</sup> Ceniceros Sánchez, Rosalina y Fuentes Martínez Irene. Práctica y experiencia de la mediación en la unidad de mediación familiar y comunitaria de la Universidad de Sonora. Ponencia presentada al Primer congreso Nacional de Mediación, Hermosillo Sonora.

éstos, 23 no lo hicieron por las siguientes situaciones: alguna de las partes no estuvo convencida de la mediación; las partes no lograron abandonar sus posiciones rígidas o el mediador no logró entablar la empatía e imparcialidad provocando la deserción de las partes.”<sup>28</sup>

Del 7 al 10 de noviembre de 2001, se efectuó en la ciudad de Hermosillo, Sonora, el Primer Congreso Nacional de Mediación auspiciado por la Dirección General de Protección a los Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad Pública, la Universidad de Sonora y el Instituto de Mediación de México, S. C.

Los objetivos del congreso fueron, generar propuestas encaminadas a la implementación de políticas públicas en mediación en las distintas esferas del gobierno municipal, estatal y federal, así como de conocer y difundir las aportaciones más relevantes en las distintas áreas de la mediación, conformando un espacio de intercambio de experiencias y propuestas que retroalimenten el trabajo de los mediadores.

### **1.15. La Mediación en Tabasco**

“Se ha observado cómo cada estado crea su propio modelo para la implementación de los medios alternos de solución de conflicto. La experiencia de Tabasco resulta muy interesante ya que aquí se tomó la decisión de profesionalizar a los secretarios de los juzgados que realizaban la conciliación, contemplada en su legislación procesal, dentro de la etapa del juicio denominada “audiencia previa y de conciliación”, que debe de llevarse a cabo

---

<sup>28</sup> Ídem.

una vez contestada la demanda, como sucede en la mayor parte de las legislaciones de los estados, pero dando a ésta otro carácter.”<sup>29</sup>

El Centro de Conciliación Judicial de los juzgados civiles, fue autorizado por acuerdo del Consejo de la Judicatura del Estado, e instalado como una oficina independiente, situado a un costado de las oficinas de los juzgados, pero adscrita a ellos, abrió sus puertas el 19 de mayo de 2003, para comenzar a realizar en sus instalaciones las audiencias de conciliación de conformidad con lo que señala la ley, pero a través de conciliadores que contarán con las herramientas necesarias para llevar a cabo en forma eficiente su trabajo.

Conscientes de la necesidad de contar con personal altamente calificado, fueron impartidos cursos de capacitación y al tomar la importancia de trabajo multidisciplinario, se integraron al centro, psicólogos y trabajadores sociales para apoyar a los conciliadores.

Por otra parte, también se consideró, que el ambiente físico favorece la actitud positiva de las personas hacia el diálogo y la negociación, por lo que la decoración y ambientación de las salas fue como recomiendan los expertos.

Poco a poco, la confianza de la ciudadanía y el conocimiento de que el poder judicial está ofreciendo esta alternativa ha originado que un gran número de personas, quieran someter su conflicto legal a conciliación antes de llegar a los tribunales. En este caso, el procedimiento es estrictamente voluntario.

Una vez que se estudio la historia de la mediación y conciliación en los diversos estados de la Republica, abordaremos el capítulo II que nos habla de la Mediación y Conciliación en la Legislación del Estado de México, continuando con éste, toda vez que es importante iniciar con los fundamentos en los que se basa dicho procedimiento, a efecto de poder comprender en que casos procede la mediación y conciliación y en que leyes se encuentra regulado.

---

<sup>29</sup> [www.tsi-tabasco.gob.mx](http://www.tsi-tabasco.gob.mx)

## **CAPITULO SEGUNDO.**

### **LA MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN EN LA LEGISLACIÓN DEL ESTADO DE MÉXICO.**

- 2.1. Código de Procedimientos Penales del Estado de México.
- 2.2. Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.
- 2.3. Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar en el Estado de México.
- 2.4. Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- 2.5. Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio en el Estado de México.
- 2.6. Ley del Notariado del Estado de México.
- 2.7. Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México.
- 2.8. Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Estado de México.

La figura de la mediación y Conciliación se encuentra contemplada en el Código de Procedimientos Penales, el Código de Procedimientos Civiles, la Ley del Notariado, la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio, el Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar, la Ley Orgánica Municipal y la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México, por lo que estos medios alternativos solo se admitirán en los asuntos que sean susceptibles de transacción, cuyo conocimiento esta encomendado a los tribunales del Poder Judicial del Estado de México, por lo que se excluyen las materias electoral, administrativa, fiscal, laboral y agraria.

## **2.1. Código de Procedimientos Penales del Estado de México.**

En lo concerniente a la Mediación y Conciliación dedica el Título Segundo del Capítulo I, llamado "Averiguación previa", integrado por los artículos 98 y 99, el Título Cuarto del Capítulo Único, denominado "Ejercicio de la acción penal integrado por el artículo 162, el Título Quinto del Capítulo IV, denominado "Audiencias de pruebas", integrado por el artículo 185 párrafo tercero, cuarto y quinto, del Título Noveno, Capítulo II, Sección Tercera, llamado "Suspensión del procedimiento", integrado por el artículo 387 fracción III, y finalmente del Título Décimo Primero, de nombre "Ejecución de sanciones", artículo 423, cuyo contenido se explica a continuación.

El Código de Procedimientos Penales para el Estado de México, en su artículo 98 primer párrafo señala que toda persona que tenga conocimiento de la comisión de hechos posiblemente constitutivos de delito perseguibles de oficio está obligada a denunciarlos de inmediato al Ministerio Público. Sin embargo el artículo 99 en su fracción VI exime de ésta obligación a los mediadores o

conciliadores, que conocieren de los hechos constitutivos de delito durante el proceso de mediación o conciliación en que hubieren intervenido.

Asimismo el artículo 162 del mismo ordenamiento legal indica en su fracción VII que en todo proceso penal, la víctima o el ofendido por algún delito, tendrá derecho a solicitar los servicios del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México.

Ahora bien el artículo 185 del Código adjetivo en comento, establece que dictado el auto de formal prisión o de sujeción a proceso, tratándose de delitos perseguibles por querrela, los tribunales podrán remitir a las partes al Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial hasta antes de dictarse sentencia ejecutoria, previo consentimiento que deberá constar en forma fehaciente, con objeto de que intenten avenir sus intereses.

En el mismo precepto legal se indica que en caso de llegarse a algún acuerdo, se remitirá éste, al Juez del conocimiento para los efectos a que se refiere el artículo 91 del Código Penal, de lo contrario se continuará con el procedimiento judicial, por lo que respecta a los delitos perseguibles de oficio, sólo el pago de la reparación del daño podrá sujetarse a la mediación o conciliación.

El artículo 387 del ordenamiento legal que se analiza en su fracción III, regula que una vez iniciado el procedimiento judicial, éste podrá suspenderse cuando tratándose de delitos perseguibles por querrela, el procesado y la víctima o el ofendido por algún otro delito, hayan consentido en acudir al Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial, para intentar algún acuerdo.

El artículo 423 del multicitado Código, señala que el órgano jurisdiccional que hubiere conocido la primera instancia dictará las disposiciones necesarias para la ejecución de la sentencia, pudiendo recomendar la mediación y

conciliación como medio para restaurar las relaciones humanas y sociales afectadas por el delito.

Nuestra legislación penal ha contemplado incluir a la mediación y conciliación como una herramienta más, la que se puede utilizar en el restablecimiento de las relaciones humanas, ya que el objetivo no es tener un sistema de justicia represivo, siendo que el castigo como pena no da solución al conflicto, en virtud de que su origen no es tratado y el delito solo es la punta del iceberg. Y en atención a los principios generales de la mediación y conciliación, donde la negociación se lleva a cabo en un escenario de confidencialidad y para no traicionar la buena fe de las personas que se sujetan a tal procedimiento, la ley protege ese derecho al eximir a los mediadores conciliadores de realizar cualquier denuncia.

La mediación y conciliación en materia penal da tratamiento al conflicto más no al delito, que es ya una conducta tipificada, por tanto se contempla dejar en libertad a las partes el negociar sobre delitos de querrela más no así los de oficio, donde existe un interés de la sociedad en su prosecución, quedando únicamente la opción de negociar sobre la reparación del daño.

Sugerimos que el sistema judicial actual no es el idóneo para manejar conflictos los protagonistas del sistema legal por lo general se centran en la ley y en los procesos judiciales y no en la naturaleza del ser humano.

La mayoría de las personas que forman el ambiente legal no conciben el fenómeno psicológico del conflicto humano como tema de estudio ni conocen las causales que convergen de manera simultánea para que este se produzca.

Sin embargo equivocadamente por siglos hemos depositado en sus manos todo tipo de conflicto sin que la mayoría de ellos tenga la capacidad de comprender como se generan y menos aún como se resuelven pacíficamente, para lograr mayores niveles de satisfacción entre las partes conflictuadas.

El principal rival de los métodos alternos para la resolución de conflictos en el mundo no son los representantes del poder judicial, ni los juristas, ni los abogados que forman parte del método tradicional con el que actualmente intentamos resolver nuestros conflictos, como suelen afirmar los que se valen de los análisis que no van más allá de lo aparente. El principal rival es la ignorancia de las ventajas de la mediación y conciliación; ignorancia que deriva a la resistencia del cambio de paradigma y al cambio de hábitos en la manera de manejar los conflictos. Esa es la dificultad a vencer.

## **2.2. Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.**

En lo concerniente a la Mediación y Conciliación dedica el Título Séptimo, Capítulo XIV, llamado "De la suspensión e interrupción del Proceso", artículo 1,231 fracción IV, así como el Título Quinto, Capítulo I "De la ejecución de las sentencias" (procedencia de la vía de apremio), el numeral 2.157 párrafo segundo y el 2.160 párrafo segundo (de la competencia para ejecutar convenios), el Título del Capítulo IV, llamado "De la Conciliación y Mediación" (medios alternativos para la solución de controversias) integrado por los artículos 2.307 y 2.308, de los que se hablara enseguida.

El artículo 1.231 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de México, en su fracción IV establece que un proceso civil se suspende cuando las partes han consentido en acudir al Centro de Mediación y Conciliación para intentar algún avenimiento que ponga fin al asunto.

El numeral 2.157 párrafo segundo del ordenamiento legal antes citado, indica que procede la vía de apremio en la ejecución de convenios aprobados por la Procuraduría Federal del Consumidor, en la ejecución de laudos emitidos

por dicha procuraduría y en la ejecución de convenios celebrados en el Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado.

Por su parte el artículo 2.160 párrafo segundo del multicitado Código, instituye que la ejecución de los convenios celebrados en el Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado, se hará por el Juez designado por las partes en el convenio o en su defecto por el del lugar donde se llevo a cabo.

Las controversias jurídicas entre los particulares, podrán resolverse a través de la conciliación o de la mediación, como medios alternativos a la vía jurisdiccional, según lo establecido por el artículo 2.307 del Código que se analiza. En el mismo numeral se menciona que los tribunales podrán remitir a los particulares al Centro de Mediación y Conciliación, previo su consentimiento, que deberá constar en forma fehaciente.

Los plazos y procedimientos que regirán estos medios alternativos a la vía jurisdiccional, se regularán de acuerdo al reglamento respectivo. (Artículo 2.308 del Código de Procedimientos Civiles vigente en la Entidad)

El ordenamiento legal que nos ocupa, rescata la libertad de las personas para negociar directamente la solución de su conflicto, planteando dos escenarios distintos, por un lado los servicios que presta el Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México y por otra parte la vía jurisdiccional contemplada en la legislación; por tanto la mediación y conciliación pueden llevarse a cabo antes, durante o después de un procedimiento judicial, siendo posible que las partes que intervienen en un juicio puedan solicitar la suspensión del procedimiento; en caso de llegar a un acuerdo en el Centro de Mediación y Conciliación, éste remitirá al Juez que haya conocido del juicio el Convenio correspondiente para que surta sus efectos legales y de no existir solución al problema en la vía pacífica, las partes podrán regresar a continuar el juicio en la etapa en que se quedaron.

Sin embargo los interesados pueden llegar a solicitar la intervención de un mediador conciliador para solucionar su problema, sea directamente o porque sean remitidos por el Juez que este conociendo de la litis, aunque el artículo 2.307 del ordenamiento legal que nos ocupa, indica que *"los tribunales podrán remitir a los particulares al Centro de Mediación y Conciliación, previo su consentimiento, que deberá constar en forma fehaciente."* Consideramos que dicho precepto debería indicar *"...los tribunales deberán informar a las partes sobre la existencia de los métodos alternativos de solución de conflictos, indicándoles que pueden suspender su procedimiento por la utilización de dicha vía, previo su consentimiento que deberá constar en forma fehaciente, remitirán a los particulares al Centro de Mediación y Conciliación."* En este sentido hablamos que las personas puedan decidir de manera informada sobre la utilización de la vía que más convenga a sus intereses y necesidades para solucionar su conflicto.

### **2.3. Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar en el Estado de México.**

Por lo que hace a la Mediación y Conciliación esta Ley la contempla en su capítulo II, llamado "Del procedimiento de conciliación", específicamente los artículos 27 y 34 de los que se hablara a continuación.

El numeral 27 de la Ley en comento regula que los convenios que den por concluido el procedimiento serán vinculatorios y exigibles para las partes; por lo cual serán enviados al Centro de Mediación Judicial a efecto de que se eleven a la categoría de cosa juzgada.

Por su parte el artículo 34, establece que previa al inicio de la audiencia, la autoridad que tramite el procedimiento hará saber a las partes de la existencia del procedimiento regulado por el Título Décimo Segundo del Libro Cuarto del Código Civil del Estado de México, del procedimiento ante el Centro de Mediación y Conciliación del Tribunal Superior de Justicia así como del procedimiento establecido en la presente Ley, explicándoles su alcance y contenido, a efecto de que elijan el procedimiento que convenga a sus intereses.

Si bien es cierto este ordenamiento legal obliga al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, los Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia y las autoridades tradicionales de los pueblos y comunidades indígenas, en el ámbito de su competencia, para informar a los particulares sobre la existencia de los métodos alternativos de solución de conflictos, quienes decidirán si optan por la utilización de tales métodos a través de los servicios que presta el Tribunal Superior de Justicia del Estado de México u optan por el procedimiento conciliatorio ante las Instituciones mencionadas, quienes según el artículo 27 de la Ley en comento regula que los convenios que den por concluido el procedimiento serán vinculatorios y exigibles para las partes por lo cual serán enviados al Centro de Mediación Judicial a efecto de que se eleven a la categoría de cosa juzgada.

Encontramos varios inconvenientes a lo establecido por esta Ley, siendo los siguientes:

I.- Esta Ley omite la utilización de la mediación como método de solución de conflictos ya que solo contempla el procedimiento conciliatorio.

II.- El ordenamiento legal en comento no señala los requisitos de las personas que estarán a cargo de llevar las audiencias conciliatorias a que se refiere el numeral 36 de esta Ley, (en caso de que las partes opten por el procedimiento de conciliación, la autoridad dará inicio a la audiencia y después de oír a las partes, procurará obtener la avenencia entre éstas y las conminará

para que se sometan a terapias médica y psicológica...), esto nos lleva a otro inconveniente.

III.- Al no tener personal que cuenten con las herramientas necesarias para llevar a cabo el procedimiento conciliatorio, dentro del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México; los Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia y las autoridades tradicionales de los pueblos y comunidades indígenas, difícilmente se podrá llegar a la solución del conflicto planteado de manera satisfactoria para las partes.

IV.- Por lo antes expresado, el numeral 27 de la Ley en comento regula que los convenios que den por concluido el procedimiento serán vinculatorios y exigibles para las partes; por lo cual serán enviados al Centro de Mediación Judicial a efecto de que se eleven a la categoría de cosa juzgada. Delicada disposición al no prever la revisión de dicho convenio en cuanto a los vicios del consentimiento que pudiera contener, o la legalidad del mismo, por persona capacitada y con experiencia, debiendo cumplir dichos convenios con los requisitos que prevé el Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México en su artículo 6.12.

### **2.3. Ley Orgánica Municipal del Estado de México.**

Por lo que hace a esta Ley, respecto al procedimiento de mediación y conciliación tenemos que el Título V denominado "De la función mediadora conciliadora y de la calificador de los ayuntamientos", Capítulo Primero llamado "de las oficialías mediadoras-conciliadoras y de las oficialías calificadoras municipales", nos hablan los numerales 148, 149 fracción I incisos del a) al e), artículo 150 fracción I incisos del a) al e), 151, 152 y 153, de los que en este acto se enuncian.

El artículo 148 de la ley Orgánica Municipal del Estado de México, establece que en cada municipio el ayuntamiento designará, a propuesta del presidente municipal, al menos a un Oficial Calificador con sede en la cabecera municipal y en las poblaciones que el ayuntamiento determine en cada caso, quienes tendrán las atribuciones a las que se refiere el artículo 150.

Así mismo podrá nombrar a los oficiales mediadores-conciliadores en materia comunitaria que requiera, los cuales durarán en su cargo tres años con posibilidad a ser nombrados para otros periodos.

La forma de concluir la mediación y la conciliación, será por convenios suscritos o por acuerdo de las oficialías en caso de advertir simulación en el trámite.

"Artículo 149.- Las oficialías se dividirán en mediadoras-conciliadoras y calificadoras.

I. Para ser Oficial Mediador-Conciliador, se requiere:

- a). Ser ciudadano mexicano, en pleno ejercicio de sus derechos;
- b). No haber sido condenado por delito intencional;
- c). Ser de reconocida buena conducta y solvencia moral;
- d). Tener cuando menos treinta años al día de su designación; y
- e). Ser licenciado en Derecho, en Psicología, en Sociología, en Antropología, en Trabajo Social, o en Comunicaciones y tener acreditados los estudios en materia de Mediación."<sup>30</sup>

"Artículo 150.- Son facultades y obligaciones de:

I. Los Oficiales Mediadores-Conciliadores:

- a). Evaluar las solicitudes de los interesados con el fin de determinar el medio alternativo idóneo para el tratamiento del asunto de que se trate;

<sup>30</sup> Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Editorial Sista. México. 2005.

- b). Implementar y substanciar procedimientos de mediación o conciliación vecinal, comunitaria, familiar, escolar, social o política en su municipio, en todos los casos en que sean requeridos por la ciudadanía o por las autoridades municipales;
- c). Cambiar el medio alternativo de solución de controversias, cuando de acuerdo con los participantes resulte conveniente emplear uno distinto al inicialmente elegido;
- d). Llevar por lo menos un libro de registro de expedientes de mediación o conciliación;
- e). Redactar, revisar y en su caso aprobar, los acuerdos o convenios a que lleguen los participantes a través de la mediación o de la conciliación, los cuales deberán ser firmados por ellos y autorizados por el Oficial mediador-conciliador;
- f). Negar el servicio en las materias que son competencia del Poder Judicial del Estado de México o en donde se pueda perjudicar a la hacienda pública, a las autoridades municipales o a terceros;
- g). Dar por concluido el procedimiento de mediación o conciliación en caso de advertir alguna simulación en su trámite;
- h). Asistir a los cursos anuales de actualización y aprobar los exámenes anuales en materia de mediación y conciliación; y
- i). Recibir asesoría del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México.<sup>31</sup>

"Artículo 151.- No pueden los oficiales conciliadores y calificadores:

- I. Girar órdenes de aprehensión;
- II. Imponer sanción alguna que no esté expresamente señalada en el bando municipal;
- III. Juzgar asuntos de carácter civil e imponer sanciones de carácter penal;
- IV. Ordenar la detención que sea competencia de otras autoridades."<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Idem.

<sup>32</sup> Idem.

Ahora bien el numeral 152 de la Ley en estudio refiere que para el debido cumplimiento de las atribuciones que en este capítulo se previenen, cada ayuntamiento determinará la forma de organización y funcionamiento de las oficialías conciliadoras y calificadoras de su municipio.

Las faltas temporales de los oficiales conciliadores y calificadores serán cubiertas por el secretario de la propia oficialía o por el servidor público que el ayuntamiento designe, quienes estarán habilitados para actuar en nombre del titular, siempre y cuando cumplan los requisitos de ley, según lo prevé el artículo 153 del ordenamiento legal invocado.

Actualmente ningún Ayuntamiento en el Estado de México está utilizando las facultades que le otorga esta ley, ya que no han creado sus Oficialías Mediadoras Conciliadoras y se han limitado las Oficialías Calificadoras de los mismos, a canalizar a los particulares a los diferentes Centros de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México que existen, desligándose por así decirlo de sus obligaciones.

Pues si bien es cierto, llevan a cabo algunas conciliaciones, sin embargo estas no van al fondo del conflicto, pues en muchas ocasiones no se centra la orientación hacia la verdadera capacidad del ser humano en acertar en sus libres elecciones, en que toda persona sana es capaz de vencer la tentación de elegir emociones negativas o dolorosas hacia su contraparte, para concederse libre y voluntariamente elegir la falta de comprensión, el arrepentimiento y en su caso el perdón.

#### **2.4. Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio en el Estado de México.**

El Título Tercero denominado "De la Mediación y Conciliación", lo comprenden sus artículos 57 fracción IV, 59, 60 y 61, que a continuación se mencionan.

El artículo 57 fracción IV de la Ley en mención hace alusión a que el procedimiento arbitral terminará por convenio celebrado vía mediación Judicial, o ante las Mesas Calificadoras y Conciliadoras Municipales.

El numeral 59 de la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio en el Estado de México, establece que el Síndico Municipal hasta antes de emitir sus laudos, podrá remitir a las partes al Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado, previo el consentimiento de estas que conste de manera fehaciente.

El numeral 60 de Ley en cita, refiere que la mediación o conciliación tiene el carácter de voluntaria y suspende el procedimiento de arbitraje previsto en el título segundo de la presente ley hasta por sesenta días hábiles.

Finalmente el artículo 61 dice que los convenios suscritos en vía de mediación o conciliación, gozarán de las características que la misma ley les envista.

Lo que hacen los Ayuntamientos ante la presencia de un conflicto condominal es hablar con las partes, dejan que éstas expongan sus puntos de vista, les preguntan si quieren llegar a un acuerdo conciliatorio y si no es así continúan con el procedimiento hasta emitir su laudo. El problema aquí, es que muchos de los Síndicos Municipales desconocen el método alternativo, y por lo tanto no remiten a las partes a uno de los Centros de Mediación y Conciliación para que estos puedan dar solución de raíz a su problema y evitar que el

resultado tenga que ser un forzoso ganar-perder y sin comprobar primero que el origen de sus diferencias pudo haber sido una equivocación, a veces involuntaria, que se puede corregir después de dialogar como se debe.

## **2.5. Ley del Notariado del Estado de México.**

En cuanto a esta Ley, la mediación de igual forma se ve comprendida en el Título Cuarto, Capítulo Segundo nombrado "Del arbitraje y la mediación notarial", en sus numerales 129 y 130, mismos que a continuación se mencionan.

El artículo 129 de la Ley del Notariado del Estado de México, refiere que los notarios podrán desempeñar funciones de árbitro o de mediador y conocerán de los asuntos que les soliciten los interesados conforme a los compromisos respectivos, observando para su trámite las formas y restricciones que fije el Código de Procedimientos Civiles para el Estado de México, el Código de Comercio y otras leyes.

Por su parte el numeral 130 de la misma Ley en comento, establece que el Colegio coordinará a los notarios que desempeñen la función de árbitro o mediador en términos de las disposiciones del Reglamento.

Respecto a la mediación, esta Ley no es muy clara, pues no explica que asuntos podrán mediar los notarios, remitiéndonos al Código de Procedimientos Civiles para el Estado de México, al Código de Comercio y a otras leyes sin especificar cuales, asimismo tampoco determina en que forma el Colegio coordinará a los notarios que vayan a mediar algún asunto; así como tampoco

se habla de la existencia de algún convenio en el que quede asentado lo que fue motivo de mediación.

Por otra parte en la práctica el personal que presta su servicio en las notarias no tienen los conocimientos necesarios para llevar a cabo la mediación como método de solución alternativa, siendo un grave problema la poca difusión respecto a la existencia de dicho método, aunado a la omisión de las autoridades respectivas de impartir los cursos básicos para la práctica de la misma.

## **2.6. Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México.**

Ahora bien por lo que hace a éste ordenamiento legal tenemos que en su Título Décimo Tercero llamado "Del Centro de Mediación y Conciliación", Capítulo único, contempla el método de solución alternativa en sus artículos 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185 y 186, mismos que enseguida se detallan.

El artículo 178 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México, señala que el Centro de Mediación y Conciliación es un órgano del Poder Judicial que tendrá a su cargo los servicios de mediación y conciliación extrajudicial.

Asimismo que prestará sus servicios de mediación y conciliación a la ciudadanía en general, sin ser requisito que medie un proceso judicial y contara con centros que determine el Consejo de la Judicatura, distribuidos estratégicamente para atender las necesidades de los habitantes del Estado.

"Artículo 179.- El Centro de Mediación y Conciliación tiene a su cargo la prestación de los siguientes servicios:

- I. Evaluar las peticiones de los interesados para determinar el medio idóneo del tratamiento de sus diferencias, recabando la conformidad por escrito de las partes para la atención y búsqueda de soluciones correspondientes;
- II. Instrumentar y operar servicios de mediación y conciliación extrajudicial, en los asuntos susceptibles de transacción cuyo conocimiento está encomendado por la ley a los tribunales del Poder Judicial;
- III. Substanciar procedimientos de mediación y conciliación que pongan fin a las controversias judiciales en los términos de la fracción anterior;
- IV. Modificar el medio elegido cuando de común acuerdo con las partes resulte conveniente emplear un método alternativo distinto al inicialmente seleccionado;
- V. Dar por terminado el procedimiento de mediación o conciliación cuando alguna de las partes lo solicite;
- VI. Redactar los acuerdos o convenios a que hayan llegado las partes a través de la mediación o de la conciliación, los cuales deberán ser firmados por ellas y huella digital, autorizados por el mediador o conciliador que intervino y revisados por el Director del Centro de Mediación y conciliación, delegado o subdirector correspondiente;
- VII. Brindar asesoría técnica en materia de mediación y conciliación a los oficiales calificadores y conciliadores de los Ayuntamientos.
- VIII. Las demás que establezcan los ordenamientos legales.<sup>33</sup>

Por su parte el artículo 180 establece que el Centro de Mediación y Conciliación desarrollará sus funciones conforme al Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación, conforme a los manuales de organización, de procedimientos y de más disposiciones que emita el Consejo de la Judicatura.

---

<sup>33</sup> Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México. Editorial Sista. Marzo 2005. Pág. 213.

El artículo 181 de la Ley en comento dice que el Centro de Mediación y Conciliación dependerá del Consejo de la Judicatura.

Asimismo el numeral 182 de la Ley que se analiza, refiere que el Centro de Mediación y Conciliación estará a cargo de un Director designado por el Consejo de la Judicatura y contará con el personal que se autorice.

"Artículo 183.- El Director del Centro de Mediación y Conciliación deberá reunir los siguientes requisitos:

- I. Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos;
- II. Tener cuando menos 35 años el día de la designación;
- III. Ser licenciado en derecho y tener estudios en la materia de mediación y conciliación.
- IV. Aprobar el curso y concurso de oposición que realice el Instituto de Capacitación y Especialización Judicial en materia de mediación y conciliación;
- V. Ser de reconocida buena conducta y solvencia moral;
- VI. No haber sido condenado por delito intencional."<sup>34</sup>

Para ser mediador o conciliador se debe reunir los mismos que se establecen para el Director del Centro de Mediación y Conciliación, con excepción de la edad, que será cuando menos de 30 años y la profesión, pudiendo ser licenciado en derecho, en psicología, en sociología, en antropología, en trabajo social o en comunicación, según lo prevé el artículo 184 del ordenamiento legal ya invocado.

Por su parte el artículo 185 establece que los mediadores o conciliadores tendrán fe pública en todo lo relativo al desempeño de sus funciones, debiendo firmar junto con los interesados todo acuerdo o convenio.

---

<sup>34</sup> Ibidem. Pág. 214.

Finalmente el artículo 186 señala que la sujeción a la mediación o conciliación son voluntarias.

La Ley en comento precisa los servicios que prestará el Centro de Mediación y Conciliación, así como los requisitos para ocupar los diferentes cargos públicos de acuerdo al organigrama de funcionamiento determinado por el H. Consejo de la Judicatura del Estado de México, y como se desprende de tal ordenamiento el objetivo principal es brindar un servicio de calidad a través de la profesionalización y capacitación adecuada de todos y cada uno de los servidores públicos que por medio de sus diferentes funciones contribuyan al desarrollo del proceso de mediación y conciliación como métodos distintos y colaborativos de solución de conflictos, en una etapa de cambio de nuestra sociedad ante la ineficacia de la impartición de justicia, donde tal derecho se ha vuelto inalcanzable para muchos sectores, tanto en lo económico, como en lo social, cultural y moral, ya que es de todos sabido la crisis de credibilidad por la que atraviesan las Instituciones encargadas de dicha función, pues nuestro sistema judicial no disfruta de gran prestigio ante la opinión pública.

## **2.7. Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México.**

Por lo que hace al ordenamiento legal que nos ocupa y dado que trata el tema central del presente trabajo, se transcribo textualmente por considerar de suma importancia todos sus puntos, para la comprensión de la regulación que tienen los medios alternativos de solución de conflictos en el Estado de México.

#### Objeto.

Artículo 1.1. El objeto de este reglamento es regular el servicio de la mediación y la conciliación extrajudicial para la pronta, pacífica y eficaz solución de las controversias.

#### Naturaleza.

Artículo 1.2. La mediación y la conciliación son medios alternativos, auxiliares y complementarios de la función jurisdiccional. No sustituyen la prestación del servicio de los órganos jurisdiccionales.

#### Mediación y conciliación.

Artículo 1.3. Para los efectos de este reglamento se entiende por mediación, el trámite en el que uno o más mediadores intervienen en una controversia entre partes determinadas, facilitando la comunicación entre ellas con el objeto de construir un convenio.

Se entiende por conciliación el proceso en el que uno o más conciliadores, asisten a las partes en el conflicto, para facilitar las vías del diálogo, proponiendo alternativas y soluciones al conflicto.

#### Oportunidad

Artículo 1.4. La mediación y conciliación pueden llevarse a cabo aún antes de iniciar cualquier proceso judicial, con la única condición de que los particulares manifiesten su voluntad de hacer uso de dichos medios alternos de solución de controversias.

Una vez iniciado un juicio civil o penal, las partes podrán someter su conflicto a mediación o conciliación, sujetándose a los términos previstos en las leyes adjetivas correspondientes.

En materia civil, familiar y mercantil, las partes podrán someter a mediación o conciliación la regulación del cumplimiento de la sentencia ejecutoriada.

En materia penal, la ejecución de la sentencia sólo podrá ser regulada en cuanto a la reparación del daño; también podrá hacerse uso de la mediación o conciliación para restaurar las relaciones humanas y sociales afectadas por el delito.

Cabe hacer mención que en materia penal en los delitos de querrela también opera la mediación y conciliación

#### Acuerdo de sumisión

Artículo 1.5. El acuerdo para someterse a la mediación o conciliación podrá constar en contrato privado o en cualquier otro medio fehaciente.

Artículo 1.6. Pueden ser materia de mediación o conciliación, todas o algunas de las diferencias que se susciten en relación con un determinado hecho, derecho, contrato, obligación, acción o pretensión. Si éstas no se especificaren, se presumirá que el acuerdo se extiende a todas las diferencias que haya surgido o puedan surgir entre los interesados.

#### Asuntos que admiten la mediación o conciliación.

Artículo 1.7. La mediación y la conciliación sólo se admitirán en los asuntos que sean susceptibles de transacción, cuyo conocimiento éste encomendado a los Tribunales del Poder Judicial del Estado, siempre que no se afecte la moral, o derechos de terceros, ni se contravengan disposiciones de orden público.

#### Mediación o conciliación en materia penal

Artículo 1.8. Tratándose de conductas delictivas se admitirá la mediación y la conciliación en los delitos perseguibles por querrela; sin embargo, en los

perseguidos de oficio, sólo el pago de la reparación del daño podrá sujetarse a mediación o conciliación.

Principios de la mediación o conciliación.

Artículo 1.9. La mediación y la conciliación se rigen por los principios de voluntariedad, gratuidad, neutralidad, confidencialidad e imparcialidad.

Aunque la mayoría de los mediadores han hecho uso de la flexibilidad, la autocomposición, la intervención, la cooperación y creatividad, la honestidad, el acento en el futuro, la co-mediación y la re-mediación. Las cuales resultan de gran importancia.

Principio de voluntariedad.

Artículo 1.10. La mediación y la conciliación son voluntarias por lo que no podrán ser impuestas a persona alguna.

Ambos participantes deben estar de acuerdo y seguros de que quieren resolver sus conflictos a través de este método alternativo.

Principio de gratuidad.

Artículo 1.11. La mediación y la conciliación es un servicio totalmente gratuito por lo que el Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial no cobrará retribución alguna por la prestación de sus servicios. Queda prohibida toda clase de dádiva o gratificación a los empleados del Centro.

Principio de neutralidad

Artículo 1.12. Los mediadores-conciliadores no deben hacer alianza con ninguno de los participantes en conflicto.

Principio de confidencialidad.

Artículo 1.13. No debe divulgarse lo ocurrido dentro de los procesos de mediación o conciliación, excepto con el consentimiento de la totalidad de los participantes involucrados.

Aún y cuando se tratase de alguna conducta que constituya algún delito, el mediador-conciliador tienen prohibido denunciarlo en atención a este principio.

Principio de imparcialidad

Artículo 1.14. El mediador-conciliador asignado a un determinado asunto, no debe actuar a favor o en contra de alguno de los participantes en conflicto.

Capítulo II

Del centro de mediación y conciliación.

Naturaleza del centro.

Artículo 2.1. El Centro de Mediación y Conciliación es un órgano del Poder Judicial y tendrá a su cargo los servicios de mediación y conciliación extrajudicial.

Dependencia

Artículo 2.2. El Centro de Mediación y Conciliación, dependerá del Consejo de la Judicatura.

Encargado del centro.

Artículo 2.3. El Centro de Mediación y Conciliación estará a cargo de un Director designado por el Consejo de la Judicatura.

Regulación de funciones.

Artículo 2.4. El Centro de Mediación y Conciliación desarrollará sus funciones conforme a la legislación aplicable, a este reglamento, a los manuales de organización, de procedimientos y demás disposiciones que expida el Consejo de la Judicatura.

Desconcentración de las funciones.

Artículo 2.5. El consejo de la Judicatura, podrá desconcentrar total o parcialmente las funciones del Centro de Mediación y Conciliación, estableciendo unidades en las distintas regiones judiciales del Estado. Los servidores Públicos que se adscriban a dichas oficinas desconcentradas tendrán las atribuciones que señalen los ordenamientos legales aplicables, el Manual General de Organización y las que acuerde el Consejo de la Judicatura.

Promoción y difusión

Artículo 2.6. El Centro de Mediación y Conciliación, deberá promover y difundir los medios alternativos de solución de controversias con objeto de fomentar la cultura de la paz.

En la práctica no ha tenido mucha fuerza la difusión de la mediación y conciliación, ya que algunos de los centros mandaron hacer sus trípticos y cartelones pegándolos afuera de los Juzgados, otros elaboraron unos boletines y los entregaban a las personas que iban transitando; sin embargo hace falta mayor divulgación ya sea por televisión o radio, para de esta forma hacer del conocimiento a la ciudadanía en general, no solo a las personas que tienen algún juicio y acuden a los juzgados.

Registro de convenios

Artículo 2.7. El Centro de Mediación y Conciliación, contará con un registro de convenio a cargo del Director, quien estará facultado para expedir copias certificadas a los participantes del procedimiento de mediación o conciliación.

### Capítulo III

#### Del Director del Centro de Mediación y Conciliación.

##### Atribuciones no delegables.

Artículo 3.1. Son atribuciones delegables del Director del Centro de Mediación y Conciliación:

- a) Representar al Centro de Mediación y Conciliación;
- b) Conducir el funcionamiento del Centro de Mediación y Conciliación vigilando el cumplimiento de sus objetivos;
- c) Coordinar a los mediadores-conciliadores y demás personal que labore en el Centro de Mediación y Conciliación.
- d) Emitir acuerdos y determinaciones en los asuntos de la competencia del Centro de Mediación y Conciliación; y
- e) Informar mensualmente al Consejo de la Judicatura sobre los asuntos y actividades del Centro de Mediación y Conciliación.

##### Atribuciones delegables.

Artículo 3.2. Son facultades delegables del Director del Centro de Mediación y Conciliación, las siguientes:

- a) Evaluar las solicitudes de los interesados con objeto de designar al mediador-conciliador y determinar el medio alternativo idóneo para el tratamiento del asunto de que se trate.
- b) Cambiar el medio alterno cuando con acuerdo de los participantes resulte conveniente emplear uno distinto al inicialmente elegido.

- c) Dar por terminado el procedimiento de mediación o conciliación cuando alguno de los participantes lo solicite.
- d) Vigilar el cumplimiento de este reglamento, de los manuales, oficios, circulares y acuerdos emitidos para el correcto funcionamiento del Centro de Mediación y Conciliación;
- e) Acordar las reglas para la designación de mediador-conciliador en cada caso.
- f) Revisar y en su caso aprobar, los acuerdos o convenios a que hayan llegado los participantes a través de la mediación o de la conciliación, los cuales deberán ser firmados por ellas y autorizados por el mediador-conciliador que intervino;
- g) Negar el servicio o dar por concluido el procedimiento de mediación y conciliación, en caso de advertir alguna simulación en el trámite del medio alternativo.
- h) Todas aquellas previstas en la ley, no comprendidas en el artículo anterior.

#### Capítulo IV

##### Del Mediador-Conciliador

Artículo 4.1. El mediador-conciliador es la persona, con nombramiento oficial, capacitada para facilitar la comunicación y en su caso, proponer una solución a las partes que intervienen en una controversia dentro del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México.

##### Obligaciones del mediador-conciliador.

Artículo 4.2. El mediador-conciliador tendrá las obligaciones siguientes:

- a) Desarrollar su función imparcial y neutralmente;
- b) Realizar la mediación o conciliación en la forma y términos establecidos en el presente reglamento y demás disposiciones aplicables;
- c) Vigilar que en el trámite de mediación y conciliación no se afecten derechos de terceros o intereses de menores o incapaces.
- d) Cerciorarse de que los interesados tengan correcto entendimiento del proceso y alcances de la mediación o conciliación desde su inicio hasta su conclusión;

- e) Cerciorarse que la voluntad de los interesados no sufra algún vicio del consentimiento;
- f) Abstenerse de prestar servicios profesionales diversos al de la mediación y conciliación en cualquier tipo de asuntos;
- g) Excusarse de conocer del trámite de la mediación o conciliación en los mismos casos previstos para los jueces, conforme al Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.
- h) Mantener la confidenciabilidad de las actuaciones;
- i) Facilitar la comunicación directa de los interesados;
- j) Propiciar una satisfactoria composición de intereses, mediante el consentimiento informado de las partes;
- k) Auxiliar al órgano jurisdiccional en los casos de conciliación en que sea requerido.
- l) Asistir a los cursos de capacitación o actualización que convoque el Consejo de la Judicatura; y
- m) Acatar las demás disposiciones contenidas en las leyes, reglamentos, manuales, circulares, oficios y acuerdos relativos al servicio de la mediación o conciliación extrajudicial.

## Capítulo V

### De los participantes en la mediación y conciliación

#### Los participantes en la mediación y conciliación.

Artículo 5.1. Los participantes en la mediación y conciliación, son la personas que han manifestado expresamente la voluntad de someter al Centro de Mediación y Conciliación, el conflicto existente entre ellas. Las personas jurídicas podrán acudir a esos medios a través de su representante legal, o apoderado, con facultades para transigir y comprender sus intereses.

#### Derechos de los participantes

5.2. Los participantes tendrán en los procedimientos de mediación y conciliación, los siguientes derechos:

- a) Se les asigne un mediador-conciliador;
- b) Recusar con justa causa al mediador-conciliador que les haya sido designado, en los casos previstos para los jueces, conforme al Código de Procedimientos Civiles del Estado de México;
- c) Intervenir en todas y cada una de las sesiones;
- d) Allegarse por sus propios medios la asistencia técnica o profesional que requieran;
- e) Renunciar o pedir que se suspenda o concluya el trámite de mediación o conciliación en cualquier tiempo; y
- f) Los demás que se les confieran en las leyes, reglamentos, manuales, circulares, oficios y acuerdos correspondientes.

Son muchos los beneficios de los que gozan las partes en el procedimiento de mediación y conciliación, algunos de ellos son las fechas y horarios de las sesiones, pues de acuerdo a la agenda de citas del mediador-conciliador, se tratara de proporcionarle una fecha y hora que le sean factibles a los participantes, ya que se trata de que no afecte sus actividades cotidianas, a diferencia de que en los juzgados, les fijan sus audiencias sin siquiera consultar si podrán comparecer o no, además de que en la mediación las partes podrán cancelar la cita con algunos días de anticipación y solicitar una más sin necesidad de justificar la inasistencia con documento alguno; por otra parte en las sesiones de mediación si así se requiere y existe el tiempo, se podrán prolongar las mismas, aun y cuando se este fuera del horario de labores; se señalaran las citas que el mediador considere pertinentes de acuerdo a como vaya progresando el proceso de mediación; en caso de que los partes asistan con sus menores hijos, mientras se encuentran en sesión, éstos podrán permanecer el área de juegos con el que cuentan todos los Centros de mediación y Conciliación, situación que les brinda mayor comodidad y seguridad.

## Acceso a tribunales

Artículo 5.3. Los participantes tendrán en todo tiempo el derecho para someter su controversia al conocimiento de los tribunales; sin embargo; no podrán iniciar o continuar un proceso judicial en tanto no concluya el trámite no adversarial a que se haya sometido, salvo cuando signifique la pérdida de un derecho.

Artículo 5.4. Los participantes tendrán en los procedimientos de conciliación o mediación, las siguientes obligaciones:

- a) Mantener la confidencialidad de los asuntos sometidos a un trámite no adversarial;
- b) Observar una conducta respetuosa, tolerante y cortés durante la mediación o conciliación;
- c) Cumplir con los compromisos asumidos en el convenio que pongan fin a la controversia; y
- d) Las demás que se contengan en las leyes y reglamentos.

## Capítulo VI

De la apertura, trámite y conclusión de la mediación y conciliación.

### Trámite

Artículo 6.1. Todo asunto sometido al conocimiento del Centro de Mediación y Conciliación, deberá seguir en su totalidad el trámite que establece este reglamento, por lo que sólo podrán autorizarse los convenios que fueren resultado de las sesiones de mediación y conciliación que se celebren en el Centro.

### Inicio del trámite.

Artículo 6.2. La apertura del trámite de la mediación o conciliación, será dispuesta por el Director del Centro de Mediación y Conciliación a solicitud de

parte interesada, la cual deberá usar el formulario que se le proporcionará para ese efecto.

#### Invitación a la sesión inicial

Artículo 6.3. Abierto el trámite de la mediación o conciliación, un trabajador social del Centro de Mediación se constituirá en el domicilio de la parte complementaria del solicitante, en el lugar donde trabaje o pudiere localizarla, para invitarla a asistir a una sesión inicial, debiendo asentar la constancia relativa.

El trabajador social deberá darse a la tarea de buscar el domicilio de la persona invitada y constituirse en el mismo hasta localizarla en caso de no ser posible entregara la invitación con quien le atienda, haciéndole saber el motivo de la misma, así como una breve explicación de lo que es el Centro de Mediación y Conciliación.

#### Elementos de la invitación.

Artículo 6.4. La invitación deberá contener los siguientes elementos:

- a) Nombre y domicilio del destinatario;
- b) Nombre del solicitante;
- c) Fecha de la solicitud;
- d) Indicación del día, hora y lugar de celebración de la sesión inicial;
- e) Nombre del mediador-conciliador.
- f) Síntesis de los hechos que motivan la solicitud;
- g) Nombre y firma del Director del Centro de Mediación y Conciliación; y
- h) Fecha de la invitación.

Explicación de los principios, medios y fines

Artículo 6.5. En la sesión inicial el mediador-conciliador informará y explicará a los interesados los principios, medios y fines de la mediación o conciliación.

Nueva Invitación.

Artículo 6.6. Si la primera sesión no pudiere celebrarse por motivos justificados, a petición verbal o por escrito del solicitante, el mediador-conciliador deberá convocar a otra.

Celebración de cuantas sesiones sean necesarias.

Artículo 6.7. Durante el trámite, el mediador-conciliador podrá convocar a los participantes a cuantas sesiones sean necesarias para el cumplimiento de los fines previstos en este reglamento.

De acuerdo a la agenda del Mediador-conciliador, éste deberá de dar las fechas que le sean solicitadas acoplándose hasta cierto punto a las necesidades de los participantes.

Sesiones orales.

Artículo 6.8. Las sesiones de mediación o conciliación serán orales; sólo deberá dejarse constancia escrita de su realización, precisando hora, lugar, participantes y fecha de la próxima reunión, la que será firmada únicamente por el mediador-conciliador.

Auxiliares.

Artículo 6.9. El mediador-conciliador podrá auxiliarse de expertos en la materia de la controversia, para lograr su solución. También podrá hacerse uso de psicólogos que proporcionen terapias a los participantes, con la finalidad de lograr un equilibrio en su estado emocional que les permita iniciar o continuar el procedimiento de mediación o conciliación.

El precepto anterior establece que el mediador-conciliador podrá auxiliarse de psicólogos, sin embargo hay que tener en cuenta que en algunos Centros

algunos mediadores–conciliadores son precisamente Licenciados en Psicología, como lo es el titular del Centro de la Región de Cuautitlán, México, haciendo notar que hasta el momento dichos profesionistas no se encuentran como auxiliares, sino como mediador-conciliador.

Artículo 6.10. El mediador-conciliador designado en un determinado asunto, podrá auxiliarse de otro u otros mediadores-conciliadores o del Director del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado, con el objeto de garantizar la pronta, pacífica y eficaz solución de las controversias.

Conclusión de la mediación o conciliación.

Artículo 6.11. El trámite de mediación o conciliación se tendrá por concluido en los siguientes casos;

- a) Por convenio o acuerdo final.
- b) Por decisión de los interesados o alguno de ellos;
- c) Por inasistencia de los interesados a dos o mas sesiones sin motivo justificado;
- d) Por negativa de los interesados o alguno de ellos al suscribir el convenio final.

Requisitos del convenio.

Artículo 6.12. El mediador-conciliador deberá vigilar que el convenio satisfaga los siguientes requisitos:

- a) Constar por escrito, indicando lugar y fecha de celebración;
- b) Nombre, edad, nacionalidad, estado civil, profesión u ocupación y domicilio de los interesados;
- c) Describir el documento con el que el apoderado o representante de los interesados acredita su carácter, debiendo agregar copia certificada del mismo.
- d) Declaraciones: Las que contendrán una breve relación de los antecedentes que motivaron el trámite;
- e) Cláusulas: Las que contendrán las obligaciones de dar, hacer o tolerar, así como las obligaciones morales convenidas por los interesados;

- f) El juez competente para el caso de incumplimiento;
- g) Firma y huella digital de los participantes o sus representantes; en caso de que alguno de ellos no sugiere firmar, otra persona lo hará a su ruego;
- h) El nombre y firma del mediador-conciliador; y
- i) La certificación del Director del Centro de Mediación y Conciliación de haber revisado el convenio, y en su caso, la certificación de haber sido él quien fungió como mediador-conciliador.

#### Autorización del Convenio.

Artículo 6.13. Los convenios sólo serán autorizados en caso de que no contravengan la moral o disposiciones de orden público.

El director del Centro deberá de asegurarse que los convenios no adolezcan de vicios del consentimiento por lo que no podrán autorizarse convenios que no fuesen resultado de las sesiones de mediación o conciliación desarrolladas en el centro.

En este caso el director acude constantemente a los ocho Centros del Estado de México, con el fin de revisar los convenios celebrados durante los días que no asistió al Centro, y hecho lo anterior, si cuentan con todos los elementos procederá a aprobarlos mediante su firma.

#### Efectos de cosa juzgada.

Artículo 6.14. Una vez autorizado el convenio final por el Director del Centro, tendrá respecto de los interesados el carácter de sentencia ejecutoriada con efectos de cosa Juzgada.

Esta es una de las grandes ventajas que ofrece el procedimiento de mediación y conciliación, ya que las partes en poco tiempo, sin haber erogado gasto alguno, ni haberse enfrentado a su contraparte en un juicio largo y costoso,

en que les son impuestos los castigos por la autoridad correspondiente, pueden obtener un convenio que satisfaga las necesidades de ambas partes con el carácter de una sentencia ejecutoriada.

Artículo 6.15. Cuando se incumpla el convenio se procederá a su ejecución en la vía de apremio ante el Juez competente, conforme al Código de Procedimientos Civiles. Las obligaciones de contenido ético o moral no serán susceptibles de ejecución coactiva.

Podría verse como una desventaja, el hecho de que las partes no puedan hacer efectivo la obligaciones de contenido ético o moral, sin embargo, existen muchas probabilidades de que ambos participantes cumplan con lo pactado, pues desde el momento en que deciden asistir a las sesiones de mediación, hay una voluntad y disposición de llegar a un arreglo en sus conflictos, además de que en la mediación y conciliación se trata de restablecer las relaciones humanas que se han ido deteriorando a través del dialogo, generando así una cultura de paz.

Juez competente.

Artículo 7.1. El consejo de la Judicatura podrá practicar de oficio o a petición de las partes, visitar de supervisión al Centro de Mediación y Conciliación, para verificar su correcto funcionamiento.

Ordenamiento aplicable.

Artículo 7.2. La responsabilidad del Director del Centro de Mediación y Conciliación y de los mediadores-conciliadores por faltas administrativas, se regirá conforme a lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México, la Ley de responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y demás disposiciones legales.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México. Primero Edición, 2003. México.

El ordenamiento legal que nos ocupa es claro y preciso al señalar las facultades y atribuciones de todos y cada uno de los servidores públicos que colaboran en el funcionamiento de los ocho Centros de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México; es un ordenamiento práctico que de forma explícita señala que los convenios celebrados en dicha Institución están elevados a la categoría de una sentencia con valor de cosa juzgada, consecuentemente ante el incumplimiento de tales acuerdos, son exigibles en la vía de apremio ante el Juez competente; situación con la que se brinda seguridad jurídica a las partes que optan por solucionar sus diferencias a través de los métodos colaborativos y pacíficos, dando certeza de cumplimiento a los acuerdos aportados por las mismas partes en un escenario donde prevalece la voluntad y libertad.

Una vez terminado de analizar la legislación que contempla a la mediación y conciliación, continuaremos con el tratamiento del conflicto en el proceso de mediación y conciliación toda vez que el comprender el conflicto es el primer paso para una solución productiva, pues el conflicto se manifiesta en todas las relaciones humanas y en todas las sociedades.

---

## CAPITULO TERCERO

### EL TRATAMIENTO DEL CONFLICTO EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN.

- 3.1. Concepto de conflicto.
- 3.2. Análisis y naturaleza del conflicto en el proceso de mediación y conciliación.
- 3.3. Los ocho pasos para resolver el conflicto.

A causa de la presencia del conflicto y de los costes físicos, emocionales y monetarios que a menudo son consecuencia de las disputas, la gente siempre trata de encontrar modos de resolver sus diferencias, y las soluciones que persiguen son las que les permiten satisfacer sus intereses propios y minimizar sus costos, es por eso que se pretende probar que todo conflicto puede ser resuelto a través de la mediación y conciliación, claro siempre y cuando no contravenga la moral, no se afecten derechos de terceros ni se vulneren intereses de menores o incapaces.

### **3.1. Concepto de Conflicto**

Con el propósito de entrar en materia, se presentan a continuación algunos conceptos de conflicto de acuerdo a lo expuesto por varios investigadores:

- Deutsch dice que "Un conflicto existe siempre que hay actividades incompatibles...Una acción incompatible con otra impide, obstruye, interfiere, daña o de alguna manera la hace menos probable o menos afectiva".

- Hocker y Wilmont, establecen que el conflicto es "una lucha expresa de al menos dos partes interdependientes que perciben que sus objetivos son incompatibles, sus compensaciones son reducidas y la otra parte impide alcanzar sus objetivos".

- Edgard De Bono, sostiene que el conflicto "es un choque de intereses, valores, acciones o direcciones. El conflicto se refiere a la existencia de este enfrentamiento. La palabra conflicto se puede aplicar desde el momento en que

este choque tiene lugar, Incluso cuando decimos que hay un conflicto potencial, esto implica que ya hay un conflicto. “<sup>36</sup>

Marinés Suárez, propone la siguiente definición de conflicto.

- “Un proceso interaccional, que como tal nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y/o disolverse, y otras veces permanecer estacionario; que se co-construye recíprocamente entre dos o más partes, entendiendo por partes a personas, grupos grandes o pequeños, en cualquier combinación. En el que predominan las interacciones antagónicas sobre las cooperativas. Algunas veces el antagonismo llega a la agresión mutua. Donde las personas que intervienen lo hacen como seres totales con sus acciones, pensamientos, afectos y discursos.”<sup>37</sup>

Además se proporcionan las siguientes definiciones:

“La palabra conflicto proviene del término latino *conflictus*, el cual es un compuesto del verbo *fligere, flictum*, de donde derivan *affigere, affictum e infligere, inflictum*, afligir, infligir. Significa chocar. Entonces, como primera aproximación, se tiene que el conflicto es un choque.”<sup>38</sup>

“Proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa, o está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses. Se puede afirmar que es obligado que las o una de las partes deben percibir el conflicto, si no ocurre, entonces en conflicto no existe”<sup>39</sup>

<sup>36</sup> De Bono, Edgard. Conflictos: como resolverlos de la mejor manera. Editorial Plaza & Janés. Barcelona. 1986. pág. 13

<sup>37</sup> <http://www.inter.mediación.com/clinicaconf.htm>.

<sup>38</sup> Rodríguez Estrada, Mauro. Manejo de conflictos. Ed. El Manual Moderno. México, 1989. Pág. 14.

<sup>39</sup> <http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/psicor/5uparte1.htm>

Por su parte el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define el conflicto como: “Lo más recio de un combate”; “Punto en que aparece incierto el resultado de la pelea”. Y el Diccionario Larousse lo conceptúa como “choque, combate”; “lucha, antagonismo”. Sin embargo, el conflicto no implica, necesariamente, un aspecto negativo.

Como conclusión se puede decir que de todas estas definiciones formales, ninguna denota que el conflicto sea positivo o negativo. Sin embargo, para muchos, las connotaciones desde la desarmonía, la incompatibilidad y la pugna son negativas; las asociaciones personales a menudo también son emocionales; entonces el conflicto significa ira, odio, traición y pérdida.

### **3.2. Análisis y naturaleza del conflicto en el proceso de mediación y conciliación.**

Los pasos del análisis del conflicto a menudo ofrecen dificultades de identificación como componente separado de la mediación, porque muchos mediadores no ejecutan actividades visibles o externas para indicar que están analizando una disputa. A juzgar por todas las apariencias, a menudo pasan de la recopilación de datos a la propuesta de un procedimiento aceptable de mediación.

“El análisis del conflicto es la síntesis y la interpretación de los datos recolectados por el mediador a partir de las entrevistas, la observación directa o un examen de las fuentes secundarias. La tarea fundamental del mediador en

esta etapa consiste en integrar y comprender los elementos de la disputa; las personas, la dinámica, los temas y los intereses.<sup>40</sup>

De todos modos, el análisis del conflicto y la elaboración de un plan de intervención son pasos cognitivos importantes que preparan a los mediadores y los litigantes para las actividades ulteriores.

El conflicto se manifiesta como una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre individuos y/o grupos, que definen estas metas como incompatibles. Puede existir o no una expresión agresiva de esta incompatibilidad social. Existen dos o más miembros que perciben que en todo o en parte tienen intereses divergentes y así lo expresan. No todo conflicto conduce a conductas agresivas. Para que haya agresión, ya sea verbal o física, la situación conflictiva tiene lugar dentro de un sistema proveedor de escasos recursos. La teoría realista de conflictos basa la necesidad de autodefensa en la escasez inevitable de los recursos disponibles, que determinaría la competencia entre sus integrantes para su obtención, a diferencia de un sistema de abundancia que emitiría encauzar los conflictos con mayor facilidad hacia la cooperación.

El medio ambiente juega un papel muy importante en el desarrollo de conductas agresivas. Una cultura social agresiva se nutre y reproduce a través de conductas individuales agresivas, a las cuales justifica en un círculo vicioso difícil de romper, debido a que estas conductas se establecen rápidamente como formas de respuesta, es decir forman parte de la cultura.

Avanzar en la comprensión del conflicto como una condición humana orgánica, como un fenómeno natural y un suceso potencialmente positivo, es crítico para mejorar nuestras respuestas. A menudo surgen serios problemas, no

---

<sup>40</sup> Moore Christopher W. El proceso de mediación. Métodos prácticos para la solución de conflictos. Editorial Granica. Argentina. 1995. Pág. 162.

del conflicto mismo, sino de la respuesta hacia él. Así, comprender el conflicto es el primer paso hacia su resolución productiva.

Es por eso que hablaremos de los elementos que integran el conflicto como son: las necesidades, las percepciones, el poder, sentimientos y emociones, los conflictos internos, la diversidad y las diferencias y las piedras angulares.

Las *necesidades*, son condiciones imprescindibles, es mutuamente beneficioso que las necesidades de ambas partes sean aceptadas, para que ninguno quede en desventaja del otro.

Los conflictos surgen cuando se ignoran las necesidades del otro; La satisfacción de necesidades es obstruida; se confunden necesidades y deseos y las necesidades parecen incompatibles.

Las *percepciones*. Todos percibimos la realidad de diferente manera, aunque podamos reconocer una realidad verdadera. Existen conflictos de la percepción propia, conflictos que involucran la percepción de la otra parte, conflictos por las percepciones de situaciones y conflictos que surgen de las percepciones de amenaza.

En cuanto al *poder*, la forma en que se concibe y cómo se usa influye en la naturaleza de los conflictos en nuestras relaciones y como los abordamos. Es la capacidad para actuar eficientemente e influir sobre algo. Cuando se utiliza para que los demás se sometan sobrevienen los conflictos.

Los conflictos de poder pueden involucrar creencias étnicas o morales (valores). Cuando los valores son más que una referencia, son incompatibles o no se tienen claros, surgen conflictos entre las partes.

Por lo que hace a los *sentimientos y emociones* una gran cantidad de conflictos los involucran. Estos pueden ser determinantes para abordar el conflicto. Tratar de ser ignorados para que no parezcan fuera de control. Reconocerlos e intelectualizarlos para que la otra parte no los perciba.

Los *conflictos internos*. No siempre un conflicto involucra a otra parte, puede ser dentro de la propia persona.

Los conflictos internos ocurren cuando no existe seguridad sobre valores, sobre quien o que se quiere ser; no se sabe que tipo de relación se busca y cuando la persona responde de distintos modos obedeciendo a sus voces internas

La *diversidad y las diferencias* son saludables, ayudan a descubrir posibilidades y alternativas, existen diferentes valores, sentimientos y necesidades. Las diferencias se usan para clarificar la relación, considerar nuevas ideas y detectar aspectos que puedan mejorarla.

Las *pedras angulares* son ideas fundamentales para comprender y resolver un conflicto. Según lo entendamos, será el enfoque para resolverlo.

El conflicto no siempre es negativo, depende de la diversidad y diferencias. Puede ser usado para clarificar relaciones. Descubrir posibilidades y oportunidades de mutuo crecimiento. No son únicamente diferencias entre intereses y deseos.

Es importante saber cuales con los ingredientes involucrados en el conflicto para resolverlo.

### 3.4. Los ocho pasos para resolver el conflicto.

Al parecer, el conflicto se manifiesta en todas las relaciones humanas y en todas las sociedades. Desde el comienzo de la historia escrita, tenemos pruebas de la existencia de disputas entre niños, cónyuges, padres e hijos, vecinos, grupos étnicos y raciales, compañeros de trabajo, supervisores y subordinados, organizaciones, comunidades, ciudadanos y gobierno, naciones, etc., a causa de la aparición de los conflictos la gente ha tratado de encontrar los medios de solución a sus diferencias, en la mayoría de las disputas, las personas comprometidas disponen de diferentes medios para responder al conflicto o resolverlo, es por lo que a continuación se mencionaran los ocho pasos para la solución del mismo.

*Paso 1. Se debe crear una atmósfera efectiva entre las partes al momento de resolver el conflicto.*

Crear la atmósfera en la cual tiene lugar el proceso de resolución del conflicto es una habilidad importante y a menudo descuidada. La atmósfera es el clima sobre el que acordaremos, estaremos en desacuerdo o construiremos una mejor relación.

La gente establece a menudo, a veces inconscientemente, una atmósfera inefectiva y luego parece sorprendida cuando no puede desarrollar un resultado efectivo. Así como es difícil para los árboles crecer en una atmósfera desprovista de los nutrientes necesarios, es difícil que la resolución efectiva del conflicto ocurra en una atmósfera que obstruye más que promueve una interacción positiva.

Crear una atmósfera para una resolución efectiva que incluya la atención, entre otras cosas, a su preparación personal, a la oportunidad, a la ubicación, y

a las declaraciones iniciales que las partes en conflicto hacen una vez que están juntas, tal y como se define a continuación:

- *Preparación personal.* La mentalidad que la gente trae al proceso de resolución del conflicto influye en la manera de abordar el mismo. Se debe crear una visión del conflicto positiva, donde las partes juntas busquen una solución porque se necesitan mutuamente para llevarla a cabo, y no bajo el enfoque de “yo versus usted”.
- *La oportunidad.* Aunque algunos conflictos aparecen repentinamente debemos abordarlos de inmediato, la mayor parte de estos ofrecen una oportunidad para elegir cuando comenzar el proceso de resolución. La oportunidad raramente hará o romperá la resolución del conflicto, pero puede influir en el proceso positiva o negativamente.
- *El lugar.* Excepto en los casos en los que no hay elección, deberá ser una decisión consciente el determinar dónde será tratado un conflicto, muy a menudo la gente simplemente no piensa en el lugar en dónde deberá resolverlo, al igual que con la oportunidad, el lugar raramente hará o romperá el proceso, sin embargo la ubicación puede tener una influencia tanto positiva como negativa, aunque cada situación es única, es útil tener en mente varias pautas para elegir la ubicación.
- *Comentarios iniciales.* Trata de establecer la atmósfera de asociación, de nosotros estamos tratando nuestra relación y nuestro conflicto, y disipar el miedo de la consideración del proceso de una batalla de yo versus usted, para la conquista, la ventaja y/o debilitamiento de su compañero en el mismo.

- *Comienzos generales.* Promueve la asociación, el escuchar la clarificación y mutua adquisición de poder para enfocar las necesidades y fuerzas de toda relación.
- *Comienzos específicos.* elegir un comienzo hecho a la medida de las condiciones específicas tanto del conflicto inmediato como de las características individuales suyas y de la otra parte.

Los comentarios iniciales que la gente hace una vez que comienzan el dialogo para resolver el problema constituyen una parte importante de la atmósfera. Para el momento del encuentro de las partes, una gran cantidad de palabras potencialmente dañinas, emociones y percepciones ya han llenado el aire. Esto hace que sean más importantes los comentarios iniciales para ayudar a crear una atmósfera más positiva y potencialmente efectiva. Ayudan a establecer el tono y la dirección del dialogo que sigue. Así como no existen ni el momento ni el lugar mágicos que puedan garantizar el éxito en la resolución del conflicto no hay comienzo perfecto para todos los siguientes, sin embargo, hay algunas aperturas que han demostrado ser consistentemente efectivas, hay algunos comienzos que pueden ser positivos para iniciar un proceso de resolución del conflicto, sin importar el tipo del mismo o las personas o grupos involucrados.

*Paso 2. Se clarificaran percepciones.*

“Las percepciones son las lentes a través de las cuales nos vemos a nosotros mismos, a los demás, a nuestras relaciones y a las situaciones que nos salen el encuentro. Las percepciones manejan una enorme influencia sobre nuestro comportamiento, si percibimos que algo debe ser de cierto modo, aun

cuando estemos equivocados, en nuestras mentes eso es de ese modo y a menudo basamos nuestro comportamiento en esa percepción.”<sup>41</sup>

Formamos nuestras percepciones de muchas fuentes, el aprendizaje formal e informal brindado dentro de nuestra familia o unidad de crianza juega un papel.

Algunas percepciones se forman a través de lo que se llama educación por absorción, un proceso semejante a la ósmosis, en el cual los modelos dominantes del ambiente de una persona son gradualmente interiorizados inconscientemente. Otras percepciones se forman cuando ciertos deseos, intereses o metas se vuelven tan fijos e intensos en la mente de una persona que él o ella perciben las cosas solamente de un modo que justifica aquellos deseos, intereses y metas y por supuesto, las percepciones son formadas por el modo en que interpretamos los efectos de la experiencias que llenan nuestras vidas.

Las percepciones influyen mucho en el modo en que las personas y las sociedades moldean sus actitudes y gran parte de sus conductas, y por lo tanto juegan un papel mayor en las causas del conflicto y en el modo de abordarlo. El proceso de asociación en el conflicto, enfoca la clarificación de percepciones en tres áreas críticas: las percepciones del conflicto, de uno mismo y de la otra parte en conflicto.

Si una resolución efectiva del conflicto va a darse, necesitamos clarificar las percepciones del problema, no simplemente asumir que nuestras propias suposiciones explican correctamente en que consiste. Las personas a menudo se sienten airadas, heridas o maltratadas por ciertas cosas que la otra parte ha hecho o ha dejado de hacer, y entonces atienden solamente sus propias interpretaciones de esas particulares acciones o inacciones.

---

<sup>41</sup> Weks Dudley. 8 pasos para resolver conflictos. Editorial Vergara Bolsillo. Buenos Aires, Argentina. 2003. Pág. 22.

Aún si no clarificamos las percepciones del conflicto y de nosotros mismos, no hemos logrado eficientemente el paso dos del proceso de asociación en el mismo hasta que no hayamos clarificado las percepciones de nuestro socio en dicho problema.

La resolución efectiva de un conflicto es, en verdad, una asociación y comprender a la otra parte en el proceso los faculta a ambos para tratarlo y compartirlo eficientemente.

Clarificar las percepciones de las partes involucra dos series diferentes; las percepciones que cada parte tiene sobre la otra.

### *Paso 3. Apuntar a necesidades individuales y compartidas.*

Las necesidades forman una de las bases esenciales de las relaciones. A menudo confundimos las necesidades con los deseos. Comprender la diferencia entre ambos es un componente importante en la resolución efectiva del conflicto. En las relaciones, las necesidades personales percibidas por los individuos se dejarán para la consideración de las necesidades de la relación.

Los conflictos a menudo surgen cuando las necesidades son ignoradas u obstruidas o parecen ser incompatibles, es por lo que se debe tener en cuenta cuatro puntos importantes:

- Abordar las necesidades personales.
- Abordar las necesidades de la otra parte en el conflicto.
- Abordar las necesidades de la relación.
- Abordar las necesidades compartidas.

A veces la otra parte puede no estar enterada de que la otra siente una necesidad particular o de que ésta pueda haber sido poco clara para expresarla; es por lo que algunos intentos para resolver conflictos tropiezan con dificultades porque la gente no ofrece una acción específica para satisfacer una particular necesidad.

Se tiene que visualizar cómo será su vida o la relación durante la próxima semana, mes o año, si la parte no tiene lo que dice necesitar. Este proceso imaginativo puede ayudar a clarificar lo importante que puede ser una particular necesidad, entre otras, lo que puede estar sintiendo, y a separar varias necesidades para identificar cual debe ser tratada primero para abordar el conflicto.

El hecho de que una de las partes en conflicto satisfaga algunas necesidades no significa que está ganando ventaja sobre el otro o que éste de alguna manera se está debilitando. Por el contrario la relación será fortalecida si ambas partes creen que algunas necesidades críticas están siendo satisfechas por la relación y por el proceso de resolución del conflicto.

A veces hay situaciones en las que algunas necesidades personales menores podrán ser moderadas o pospuestas porque pueden dañar toda la relación. Aunque darse cuenta de esto a menudo es bastante difícil de aceptar, es algo importante en una resolución efectiva del conflicto.

Las necesidades son el cimiento de la existencia y las bases para construir una resolución efectiva del conflicto. Muchas personas y grupos, sumidos en sus compromisos, concentran sus energías en hacer demandas que requieren que la otra parte satisfaga, en suponer que deben hacerlo, o en percibir deseos e intereses incorrectamente asumidos de forma que resulta imposible entregarse a la búsqueda de una solución sincera.

Solamente cuando la energía de la resolución del conflicto se concentra en las cuatro necesidades que operan en toda relación, necesidades personales,

necesidades de la otra parte, necesidades de la relación y la crítica área de necesidades compartidas el proceso de resolución del conflicto será efectivo y se mejorará la relación.

*Paso 4. Las partes deberán construir un poder positivo compartido.*

Toda relación implica poder. Porque la gente, los grupos y las sociedades muy a menudo limitan el modo de percibir y usar el poder como un medio de controlar y manipular a otro. La palabra poder se percibe frecuentemente como una palabra sucia. El dicho "el poder corrompe" muestra cuán negativamente es a menudo percibido el poder.

Pero el poder en sí mismo no corrompe. La gente elige como usar el poder y si permite si este corrompa. Podemos usar el poder negativa o positivamente. La asociación en el conflicto emplea el poder positivo para tratar los problemas eficientemente y para mejorar las relaciones y de este modo no es un escape pasivo de la confrontación, que simplemente urge a las partes en conflicto hacer bueno el uno con el otro. Preferentemente, la asociación en el conflicto es un proceso activo, creativo, perseverante y poderoso.

Al discutir sobre el poder, nos concentramos primero en las diferencias, en lo que es poder negativo y poder positivo, existiendo tres tipos de poder que operan en todas las relaciones y conflictos que son: el poder propio, el poder del otro y el poder compartido.

El propio poder positivo involucra una clara imagen de uno mismo. El propio poder positivo implica ser claros y honestos con nosotros mismos. Pues muchos conflictos son causados o aumentan por las propias percepciones no clarificadas.

Desarrollar el propio poder positivo a través de una clara imagen de uno mismo significa que basamos las percepciones de nosotros no en lo que los demás esperan o quieren, sino en lo que creemos que son nuestras necesidades, capacidades, prioridades y metas.

El segundo tipo de poder que opera en todas las relaciones y en todos los conflictos es el poder del socio, de la otra parte.

Varios puntos importantes deben ser enfatizados en lo que respecta a cómo podemos afirmar y activar el poder positivo de nuestros socios del conflicto.

En situaciones de conflicto la gente a menudo tiende a concentrarse en los aspectos y el poder negativo de la otra parte. Cualquier cosa que la otra parte hiciera para contribuir al aprieto tiende a acaparar la mayor atención.

Tenemos que tener en cuenta que no podemos definir a la otra parte sólo por su conducta y poder negativos. La asociación en el problema provoca las habilidades y el proceso a través del cual podemos evitar definir a las personas sólo por su conducta y poder negativos. La resolución del conflicto funciona mejor cuando el poder positivo de todas las partes es buscado, desarrollado y activado.

Por último las necesidades compartidas pueden ser designadas como los bloques sobre los cuales la asociación en el conflicto construye su proceso, pero es el poder positivo compartido el que realmente construye el proceso y lo hace avanzar hacia una resolución efectiva del conflicto. Con el propio poder positivo y el de la otra parte trabajando activamente, el vínculo restante es el internecesitado proceso poder positivo se forma cuando las partes en el conflicto combinan su poder. Este poder positivo compartido, es más fuerte que el poder individual de cada una de las partes.

El poder positivo compartido emplea todas las habilidades de asociación en el conflicto discutidas hasta aquí, el mismo compartido surge de una atmósfera de asociación, de las percepciones clarificadas de uno mismo, del otro, del conflicto y

de la relación y del poder positivo individual de cada una de las partes. Este poder es la energía que hace efectiva la relación y exitosa y duradera la resolución del conflicto.

*Paso 5. Mirar al futuro, luego aprender del pasado.*

Toda relación y todo conflicto tiene un pasado, un presente y un futuro y resolver conflictos eficientemente requiere que manejemos los tres. El proceso de asociación en el conflicto nos fortalece para usar el poder positivo a fin de concentrarnos en lo que es el presente-futuro y aprender del pasado.

El pasado provee un panorama empírico para el presente y el futuro, pero el pasado no es el suelo en el que irrevocablemente echan raíces el presente y el futuro. El presente trae las memorias del pasado sobre un nuevo suelo y cultiva esa tierra fresca con herramientas mejores siempre atento a que el futuro cosechare lo que el presente haya sembrado, el presente y el futuro son inseparables, y el futuro se desarrolla en el útero del presente, están todos vinculados, presente, pasado y futuro, combinar los tres en una dinámica búsqueda de mejoramiento es la esencia de la existencia.

Las personas a veces son renuentes a dejar una particular demanda o conducta que ellas han expresado en el pasado, aunque esa demanda o conducta ya no es relevante o útil en el presente. Generalmente hay varias razones ocultas subrayando este uso del pasado para justificar una conducta perjudicial o inefectiva en el presente, tienen la idea errada de que si ceden un poco la otra parte creará que es un tonto, verá su "orgullo" doblegado.

Otras personas sienten que tienen poca interioridad o confianza para diseñar alternativas a los modelos perjudiciales o inefectivos, permitiendo que el

pasado mantenga prisioneras a las posibilidades presentes y futuras al pensar que, si no se maneja bien un conflicto en el pasado, no se puede manejar eficientemente un conflicto actual. En este modelo, la gente piensa que porque fue incapaz de manejar sus problemas en el pasado, o porque ha tenido en el pasado su relación definida como una batalla por el dominio y la ventaja sobre la otra parte es inútil creer que podrá actuar de diferente modo o ni siquiera tratar de aplicar habilidades para mejorar la relación y resolver el conflicto.

Este uso negativo del pasado es, en efecto, un modelo modesto y que resta poder, implica que la gente es incapaz de crecer y mejorar. En algunas ocasiones una de las partes ve sólo la conducta pasada negativa de la otra parte en conflicto y se niega a ver el potencial positivo, aunque la conducta presente sea alentadora. Este particular modelo parece ser uno de los modos favoritos de usar el pasado para obstruir tanto el mejoramiento de las relaciones como la actualización del potencial positivo de resolución de conflictos.

Sin embargo, al abordar los conflictos, se necesita tratar del mejor modo posible la forma de asegurarse que las decisiones para resolver el conflicto y los acuerdos que se hacen en el presente sean suficientemente inteligentes y fuertes para soportar los desagradados futuros.

Perdonar el comportamiento pasado puede proporcionar una sólida base para construir pasos positivos en el presente y futuro. El perdón no implica la aprobación de la conducta negativa pasada. Mejor dicho el perdón, logra muchas cosas importantes. El perdón, reconoce el hecho de que todos nosotros a veces no llegamos a lo mejor que podemos hacer, que todos estamos todavía creciendo y mejorando.

Todas las habilidades de asociación en el conflicto discutidas hasta aquí nos preparan para tomar el próximo paso crítico en la resolución efectiva y sostenible.

### *Paso 6. Generación de opciones.*

Nuestras habilidades para descubrir nuevas posibilidades dentro de las relaciones y de la resolución del conflicto a menudo son perjudicadas por las verdades a medias y la visión limitada que llevamos encima en momento de estrés, inseguridad y conflicto. Generar opciones puede a menudo abrir paso por las limitaciones preconcebidas que traemos, al proceso de resolución del conflicto.

Para generar opciones usamos todas las habilidades de asociación en el problema discutidas hasta aquí. Generar opciones nos brinda elecciones a partir de las cuales se puede llegar a un consenso para resolver conflictos e incrementar relaciones.

Incluso si una persona usa todas las habilidades de asociación en el conflicto para identificar opciones saludables, aun debe darse cuenta de que lo que podría ser una sólida elección para ella o para el, podría no ser aceptado como viable por la otra parte. En otras palabras, necesitamos encontrar un equilibrio efectivo entre presentarse con opciones en conflicto para identificar e implementar pasos que todos podemos considerar positivos.

Muchas veces cerramos nuestra mente una vez que oímos algo que no nos gusta, una vez que un particular botón es pulsado, que una idea sugerida por la otra parte contradice una de nuestras ideas favoritas o que una esperada percepción negativa de la otra parte parece confirmada por una de las sugerencias o afirmaciones de ésta.

Si las afinidades no aparecen dentro de las aparentemente incompatibles opciones, clarificar donde están los desacuerdos y luego ponerlas a un lado y trabajar juntos para generar otras opciones en torno de las otras partes de la

relación o del conflicto. Actuar así no es evitar el problema, más bien es reconocer inteligentemente que se ha llegado a un callejón sin salida en una parte de la relación o del conflicto.

Cuando se comienza el paso de generar opciones, es necesario primero preguntar por las opciones de ellos, de la otra parte, esto es especialmente importante si la otra parte se siente debilitada. También ayuda a evitar la tentación de caer atrapados en sus propias preconcebidas respuestas, asimismo cuando la otra parte ofrece opciones, necesitamos concentrarnos y estar atentos a necesidades y poder compartidos, afinidades con nuestras propias opciones y beneficios mutuos que sean expresados dentro de las opciones de la otra parte; una vez que los han establecido algunas elecciones, es útil tomar una de sus sugerencias en la que estén más presentes necesidades y poder compartir afinidades y si es posible, armonizar algunas de sus ideas con una de sus propias opciones.

*Paso 7. Desarrollar factibles, que son los escalones para la acción.*

Los escalones a lo largo del camino para resolver problemas se pueden llamar "factibles". "Factibles son actos específicos que presentan una buena posibilidad de éxito, satisfacen algunas necesidades individuales y compartidas y dependen del poder positivo, generalmente poder compartido, para ser implementados."<sup>42</sup>

Como se ha enfatizado todas las habilidades de asociación en el conflicto pueden contribuir significativamente tanto a construir relaciones más fuertes y duraderas como para abordarlos eficazmente. Como componentes del proceso

---

<sup>42</sup> Ibidem. Pág. 89.

de resolución del conflicto, los seis pasos previos se orientan hacia la crucial tarea de implementar aquellas acciones específicas que las partes en conflicto puedan tomar para mejorar y resolverlos dentro de la misma.

Todos sabemos que cada día comienza con un simple paso. También la vida misma esta compuesta por momentos individuales, decisiones variadas y experiencias particulares que tienen tanto una singular identidad y un propósito en sí mismas como una conexión con el proceso de toda la vida. Aún así en situaciones de conflicto, a menudo parecen que actuamos como si hubiésemos olvidado la importancia y la necesidad de construir el proceso de resolución sobre escalones.

Los factibles son tan importantes para la efectiva resolución del conflicto, que es tentador ver cada diminuto paso en el que las partes puedan estar de acuerdo como un factible. Debemos recalcar que los factibles son los escalones críticos capaces de construir confianza y mutua seguridad en trabajar juntos, que son contruidos sobre necesidades individuales y compartidas y que el poder compartido es crítico para hacer efectivos los factibles. Cuando se unen con las otras habilidades de asociación en el problema, los factibles juegan un papel mayor en resolver conflictos y mejorar las relaciones.

#### *Paso 8. Hacer acuerdos mutuamente beneficiosos.*

Los siete pasos de la asociación en el conflicto que se han discutido han construido una estructura de mejoramiento de la relación y de efectiva resolución del conflicto que ahora es lo bastante fuerte para sostener la meta hacia la cual se esta progresando firmemente.

Acuerdos mutuamente beneficiosos, efectivos y duraderos deben construirse sobre percepciones clarificadas de la dificultad de las partes involucradas en el y los pasos específicos que cada parte ha convenido tomar para mejorar la relación. Propuestas mutuamente beneficiosas deben construirse sobre necesidades individuales y compartidas.

Tenemos que los elementos de acuerdos mutuamente beneficiosos reemplazan demandas; se construyen sobre factibles; son un guardián del bienestar del otro, necesitan considerar las cosas ya dadas; aclaran específicas responsabilidades, tienen un fin y un principio y mantienen vivo el proceso de asociación en el conflicto.

Los acuerdos mutuamente beneficiosos son la culminación del proceso de asociación en el conflicto y una de las dos metas últimas (la otra es el mejoramiento de la relación para el futuro). Los acuerdos mutuamente beneficiosos incluyen algunas de las mayores cuestiones involucradas en el problema y en la relación.

Si el futuro es tener la posibilidad de una relación mejorada en la que los mismos viejos modelos del mal manejo del problema no infiltran nunca más las relaciones, cada parte necesita evaluar los acuerdos basados en beneficios compartidos. En otras palabras, debe importar si una particular propuesta satisface algunas de las necesidades de una de las partes así como también algunas de la otra parte. No hacerlo llevara inevitablemente a adicionales conflictos perjudiciales y pondrá en marcha una visión nada saludable de cómo debe ser lograda la resolución del mismo.

Cuando se desarrollan acuerdos mutuamente útiles, es importante reconocer que en la mayoría de los conflictos hay ciertos componentes (situaciones, necesidades, valores, metas y demás) que son de tanta importancia crítica para una o ambas partes que no pueden ser alteradas y comprometidas. Sin embargo a veces las partes de un conflicto no pueden identificar las cosas

dadas, objetivamente hasta que hayan pasado a través de otros pasos y habilidades en el proceso de resolución del conflicto.

Porque el proceso de asociación en la dificultad apunta a una solución mutuamente beneficiosa y a un mejoramiento en la relación, es importante tener especial cuidado de no usar la idea de las cosas ya dadas como un arma de manipuleo. Hacerlo dañaría la relación y obstaculizaría la saludable resolución del conflicto.

Los acuerdos de resolución pueden ser realistas y bastante efectivos para sobrevivir, y tal vez para desarrollar más allá, cuando los desafíos del futuro los confronten. Al emplear los ocho pasos para la resolución del conflicto discutidos hasta aquí, se podrá tomar decisiones y hacer acuerdos benéficos para ambas partes que presenten una buena posibilidad de permanecer eficientes en el futuro.

En gran parte de los conflictos intervienen los sentimientos y emociones, situación que lo agrava más, pues no permite que las partes vean con claridad las posibles soluciones al problema, aunado a que en los asuntos familiares, no solo las partes se ven afectadas por el conflicto, sino que se arrastra al resto de la familia que no tiene intervención directa en el mismo y si bien la mediación y conciliación no va a venir a reconstruir relaciones en las que se ha perdido el amor y el respeto, sin embargo a través de ella se pueden terminar relaciones en forma civilizada y sin afectar tanto a terceros.

Ahora entraremos al estudio del capítulo cuarto que nos habla de las generalidades del proceso de mediación y conciliación, pues una vez que se ha analizado el conflicto es necesario hablar de la mediación y conciliación para poder comprender como estas dos figuras proporcionan grandes ventajas para la solución de controversias sin necesidad de llegar a la vía jurisdiccional.

## CAPITULO CUARTO

### GENERALIDADES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN.

- 4.1. Concepto de mediación.
- 4.2. Concepto de conciliación.
- 4.3. Ventajas y desventajas del proceso de mediación y conciliación.
- 4.5. Principios de la mediación y conciliación.
- 4.6. El perfil del mediador.
- 4.7. Las herramientas del mediador y conciliador.

El siguiente capítulo justifica el porqué los métodos de mediación y conciliación ayudaran a bajar la carga de trabajo en los juzgados, siendo la voluntad de las partes la que impera por sobre todas las cosas, obteniendo varios beneficios para éstas, por mencionar algunos, la confidencialidad y prontitud con la que se resolverá su conflicto y sobre todo que no les generará gasto alguno. De igual forma cabe aclarar que los mediadores con los que cuenta los diferentes Centros de Mediación y Conciliación del Estado de México, son gente preparada y que de hecho cuentan con cualidades naturales como el ser buen oyente, imparcial, paciente, confiable, etc., toda vez que el mismo debe poder entender y no juzgar el comportamiento y las creencias de los participantes que acuden ante el, para así poder comprender el conflicto y por ende facilitar la comunicación entre estos y que los mismos puedan llegar a un acuerdo satisfactorio.

#### **4.1. Concepto de Mediación.**

Se citaran algunos conceptos que diversos autores han expresado acerca de lo que es la mediación.

Tenemos que Jorge Pesqueira refiere que: la mediación aparece como otra forma de dar solución a los conflictos dentro de esta tercera etapa de justicia participativa, se le ha definido como: "la negociación facilitada por un tercero capacitado e imparcial, el proceso es privado, voluntario, informal y no obligatorio para los participantes, el mediador no tiene poder para imponer una solución, hace que los participantes se concentren en el conflicto a la vez que minimiza los actores de personalidad que contribuyen a este."<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Pesqueira Jorge. Ponencia al Congreso de Mediación. La Habana. Cuba. 1997. Pág. 2

Para Osvaldo A. Gozaini, mediar "es interceder o rogar por alguien; también significa interponerse entre dos o más que riñen, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad"<sup>44</sup>.

Marta Oyhanarte lo define como "un procedimiento en el cual los participantes, con la asistencia de una persona imparcial, el mediador, aíslan las cuestiones en disputa con objeto de desarrollar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo que sea mutuamente aceptable."<sup>45</sup>

Por otra parte, Amelia Iruretagoyena realiza una explicación de ésta como proceso de intervención, considerando que con ello se contribuye a una mejor comprensión, por parte de quienes inician en el estudio del tema.

El Diccionario Jurídico Mexicano dice de la mediación: "Es uno de los medios tradicionales de solución pacífica de las controversias que se caracteriza por la participación de un tercero en un conflicto que involucra a otros a fin de encontrar una fórmula de arreglo".

La figura de la mediación se aproxima a la conciliación; cuando Carnelutti sostuvo que estructuralmente eran idénticas, en realidad no decía que las dos tuvieran el mismo objetivo, aun cuando el método dialéctico fuera similar. En los hechos, la idea soporta para sendas figuras la finalidad de pacificación social sin que exista en el resultado sesgo alguno de victoria personal para alguna parte.

"La mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable"<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> Gozaini, Osvaldo A., Formas alternativas para la resolución de conflictos. Desalma. Buenos Aires. 1995. Pág. 71.

<sup>45</sup> Martínez, Beatriz. Mediación y Resolución de Conflictos. Editorial Paidós, México 2002. Pág. 49.

<sup>46</sup> Moore Christopher W. El proceso de mediación. Editorial Granica. Argentina. 1995. Pág. 44.

El concepto de mediación no desaparece por el hecho de que el conflicto de intereses asuma la fisonomía de un verdadero litigio, puesto que la función del mediador no queda excluida del campo de la transacción en que antes bien es muy activa.

En conclusión tenemos que la mediación es un trámite iniciado a petición de uno de los interesados y aceptado voluntariamente por el otro, o bien puede ser solicitado por ambos participantes, a través del cual uno o más mediadores intervienen para facilitar la comunicación pacífica, directa, respetuosa y confidencial entre las partes en conflicto, con el propósito de que éstas lleguen por sí a un acuerdo voluntario que ponga fin a la controversia, sin necesidad de llegar a un juicio ante un tribunal.

#### **4.2. Concepto de Conciliación.**

Antes que nada debemos dejar en claro que la conciliación suele estar incorporada a los códigos procesales como una facultad del juez, quien puede en cualquier momento del proceso convocar a las partes para intentar un avenimiento entre ellos, sin embargo en la práctica pocas veces se lleva a cabo y por falta de una capacitación adecuada de los conciliadores no cumple con sus objetivos.

Al hablar de conciliación, se hace referencia a un proceso judicial formal incorporado a nuestro proceso civil, donde un funcionario judicial intenta que las partes resuelvan su controversia proponiéndoles diversas alternativas de solución.

La conciliación es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador

La conciliación es un procedimiento con una serie de etapas, a través de las cuales las personas que se encuentran involucradas en un conflicto desistible, transigible o determinado como conciliable por la ley, encuentran la manera de resolverlo a través de un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

Además de las personas en conflicto, esta figura involucra también a un tercero neutral e imparcial llamado conciliador que actúa, siempre habilitado por las partes, facilitando el dialogo entre ellas y promoviendo formulas de acuerdo que permitan llegar a soluciones satisfactorias para ambas partes.

Desde una perspectiva diferente además de ser un procedimiento, la conciliación es un acto jurídico en el cual intervienen sujetos con capacidad jurídica y distintos intereses y en donde su consentimiento y voluntad están dirigidos directamente a dar por terminada una obligación o una relación jurídica, a modificar un acuerdo existente o a crear situaciones o relaciones jurídicas nuevas que beneficien a ambas partes.

De esta manera, la visión de la conciliación como institución jurídica la enmarca dentro de una nueva forma de terminación de procesos judiciales que actúa con independencia y autonomía de este trámite y que consiste en intentar ante un tercero neutral un acuerdo amigable que puede dar por terminadas las diferencias que se presentan. Se constituye así esta figura en un acto jurídico, por medio del cual las partes en conflicto se someten antes de un proceso o en el transcurso de él, a un trámite conciliatorio con la ayuda de un tercero neutral y calificado que puede ser el juez, otro funcionario público o un particular a fin de que se llegue a un acuerdo que tendrá los efectos de cosas juzgada y prestará mérito ejecutivo.

La conciliación tiene la estructura de la mediación, ya que se traduce en la intervención de un tercero entre los portadores de los dos intereses en conflicto, con objeto de inducirles a la composición contractual. Cuando la teoría del derecho privado enseña que el mediador aproxima a los contratantes, afirma sustancialmente lo expuesto, ya que los contratantes no son sino los dos sujetos de un conflicto de intereses y el contrato no es más que su composición.

Para Carnelutti, la distinción ente la conciliación y la mediación estriba en la finalidad de estos métodos, ya que según el insigne procesalista, en la mediación "se persigue una composición contractual cualquiera, sin preocuparse de su justicia", mientras que la conciliación aspira a la composición justa. En este sentido, la conciliación se encuentra en medio de la mediación y de la decisión: posee la forma de la primera y la sustancia de la segunda.

Por otra parte Calamandrei ubica esta función como un caso de jurisdicción voluntaria, al afirmar que el juez conciliador se coloca "con carácter de pacificador entre las partes y trata de arreglar las controversias entre ellas, ya surgidas o que estén para surgir", con los presupuestos establecidos por Carnelutti de la existencia de un conflicto de intereses individuales, y que el objeto de la controversia corresponda a aquel cuya disposición dependa de ellas.<sup>47</sup>

En consecuencia tenemos que la Conciliación lleva los mismos pasos de la mediación, siendo un medio legal a través del cual las partes pueden llegar a solucionar sus conflictos sin embargo en esta figura se toman en cuenta las opciones propuestas por un tercero neutral llamado conciliador.

---

<sup>47</sup> Calamandrei, Piero, Derecho Procesal Civil, Harla, Mexico, 1997, pag 29.

#### **4.3. Ventajas y desventajas del proceso de Mediación y Conciliación.**

Se mencionan una gran cantidad de aspectos positivos o ventajas de la mediación y conciliación, pero el más importante es el de reafirmar entre los participantes su capacidad de solucionar otros conflictos futuros con base en el empleo del diálogo como instrumento de paz.

Una de las más atractivas ventajas de esta vía es que se ahorra dinero, porque es un servicio gratuito ya que no implica gasto alguno.

La mediación y conciliación es privada, esta ventaja es muy apreciada por los participantes, sobre todo cuando se trata de conflictos de orden familiar, en donde es mejor dirimir los conflictos en forma particular, pues nadie se entera de lo que se ha dicho o resuelto, ya que todo lo que se expresa no se da a conocer a persona alguna.

Estos métodos alternos son una oportunidad de establecer la comunicación entre las personas en conflicto, pues ellos participan activamente en el proceso. El acuerdo es alcanzado por las mismas partes con asistencia de un mediador, y en esa medida los acuerdos son satisfactorios para todos y de esta forma ambas partes tendrán más ganas de cumplir el acuerdo al que llegaron.

Por otra parte promueve el protagonismo de las partes involucradas, ya que son ellas mismas las que intervienen en la resolución de sus propios conflictos, negociando según sus intereses, sin delegar el control y solución del mismo en un tercero.

En la mediación y conciliación, si hay un acuerdo, en consecuencia de la voluntad de las partes, por lo que implica siempre una verdadera solución al

problema planteado; en consecuencia, los acuerdos obtenidos tienen mayor probabilidad de ser cumplidos, y permite a las personas involucradas en un conflicto, que una vez superado el mismo, puedan mantener y aun mejorar las relaciones entre ambas.

Esta vía alterna es efectiva, ya que a diferencia de las sentencias de los jueces, que deben hacerse cumplir mediante procedimientos judiciales de ejecución forzosa, los acuerdos alcanzados en donde se practica la mediación, se cumplen voluntariamente en un altísimo porcentaje.

Otra de las primacías de la mediación y conciliación es que es voluntaria, ya que las partes acuerdan encontrarse en mediación con el mediador para desarrollar los posibles alternativas y trabajar para la solución del conflicto; y es neutral, ya que el mediador no toma partido.

En dicho proceso se utiliza un lenguaje sencillo; es flexible, de modo tal que permite adecuarse a las circunstancias y a las personas; trata de mantener las relaciones entre los mediados, en lugar de destruirlas; permite encontrar soluciones basadas en el bien común.

La confidenciabilidad es uno de los aspectos más benéficos e importantes de la mediación y conciliación ya que los mediados deben de tener absoluta seguridad de que el mediador es confiable, porque en el procedimiento de la mediación, tanto en las entrevistas generales como en las individuales, los mediados pueden decir o mostrar documentación que el mediador no deberá revelar, tampoco puede ser testigo ni abogado de ninguna de las partes.

De igual forma una de las ventajas es que contribuye a preservar las relaciones familiares y comunitarias. Manteniendo dichas relaciones en lugar de destruirlas. Asimismo protege a terceros en el proceso de la mediación.

Por otra parte ofrece un entorno cuidado y un clima adecuado para el tratamiento de los intereses y conflictos ofreciendo a las partes la oportunidad de “trabajar” en una solución más creativa y realista, siempre y cuando no esté en contra de lo establecido por la ley; pues se lleva a cabo en un lugar y un ambiente preparado para platicar y negociar con las personas con las que se tiene un problema.

Como otro de los beneficios que ofrece es que es mucho más ágil, ya que no hay trámites, términos o reglas rígidas como en un procedimiento judicial, las personas involucradas, de común acuerdo, deciden como se desarrolla, por lo que al ser un procedimiento menos formal la mediación ofrece resultados más rápidos que cuando la disputa es tramitada ante los tribunales.

La mediación no culmina en la obtención de una solución impuesta por el mediador, sino en un acuerdo negociado por las partes según su propio criterio y con la ayuda del mediador. Todo depende de los interesados que son en todo momento los protagonistas de la mediación.

El esquema judicial tradicional hace prácticamente imposible que aquellos que en su día tuvieron una confrontación como adversarios en la sala de un juzgado, conversen luego sus relaciones. La mediación como proceso de comunicación entre las partes, orientadas hacia la búsqueda de una solución compartida, evita que la relación se destruya.

A diferencia de los estrechos límites dentro de los que puede moverse una resolución judicial, las decisiones que, dentro de un proceso de mediación y conciliación, toman conjuntamente todas las partes afectadas, puede adaptarse a la medida de las necesidades de cada una de ellas, satisfaciendo sus intereses reales, con fórmulas originales y creativas.

En la práctica se ha demostrado que las personas que llegan a un acuerdo por sí mismas son más propensas a cumplirlo que cuando un tercero

ajeno al conflicto (juez) les dice —o les impone— lo que tienen que hacer. También están mejor dispuestas a “renegociar” sus acuerdos, cuando las circunstancias cambian.

En nuestra sociedad, al ingresar en el sistema judicial tradicional, las partes en conflicto pierden su control sobre el mismo que pasa a tomar “vida propia”. La realidad el conflicto se distorsiona, pasando, junto con su posible solución a manos de terceros ajenos al conflicto, con lo cual se pierden los intereses genuinos de las personas involucradas.

Por el contrario, en el proceso de mediación, las partes conservan el poder de comunicar sobre el conflicto que les afecta, el mediador no tiene facultad decisoria. Su función consiste en manejar el proceso, facilitando la comunicación entre las partes a fin de que sean los propios interesados quienes arriben a una solución equitativa, pacífica y justa. Si a las partes en disputa les preocupa el tiempo, dinero y energía que invertirán en resolver su problema, la mediación puede ser el método más adecuado en comparación con otros, pues como ya se dijo el servicio es gratuito y rápido.

El objetivo es impulsar un acercamiento entre las personas envueltas en un conflicto, ayudarlas a clarificar e identificar los intereses, y a que desemboquen en un acuerdo satisfactorio sin necesidad de recurrir a los tribunales de justicia.

En conclusión, son bastantes las ventajas que ofrece la mediación y conciliación, pues su propósito es lograr un acuerdo rápido y sin los costos en tiempo, dinero y esfuerzo que llevaría un proceso judicial, pues todos sabemos que en el sistema judicial tradicional, incluso los casos más simples pueden demorar años en ser resueltos. La mediación es una instancia voluntaria a la que se puede acudir solo o con sus abogados. Constituye un proceso de absoluta confidencialidad, por lo que es ideal para aquellos casos en los que las partes involucradas, por determinada razón, no desean que el conflicto

trascienda frente a terceros o frente a la opinión pública. Por otra parte la información que se maneja en este proceso no puede ser presentada en juicios posteriores.

Por otra parte tenemos que si bien es cierto el proceso de mediación y conciliación cuenta con muchas ventajas, también nos encontramos con algunas desventajas, que a continuación se mencionan:

La mediación y conciliación posee la desventaja que no en todos los casos es procedente. Habrá casos, en los cuales las condiciones del asunto ameriten de forma inevitable, que sea atendido por un juzgador. Ejemplo de ello, en materia penal, los delitos calificados como graves o bien en los cuales la sociedad posee un interés particular. Los asuntos que se refieran a cuestiones trascendentales por la materia del conflicto, como por ejemplo una violación a garantías individuales, interpretación de algún precepto legal, etc.

La solución que sea tomada en el ejercicio de la mediación o conciliación, no posee fuerza vinculatoria, es decir, no existe forma de hacer valer de forma coactiva la decisión tomada en ella. El mediador como no tiene el carácter de autoridad, carece de medios coactivos por medio de los cuales obligue al cumplimiento de la solución tomada, pues en todo caso cuando se incumpla el convenio se procederá a su ejecución en la vía de apremio ante el Juez competente, conforme al Código de Procedimientos Civiles. Las obligaciones de contenido ético o moral debido a su naturaleza no podrán hacerse cumplir.

No se puede obligar a las partes a someterse a un procedimiento de mediación. Debido a que este ejercicio es voluntario, forzosamente se requiere que las partes tomen en común el acuerdo de someterse a este tipo de medio alternativo de justicia. Bastara pues, que una de las partes no desee llevar su asunto a un mediador, para que la mediación no pueda darse. Es indispensable la voluntad de las partes en conflicto.

Como hemos visto son muy pocas las desventajas del método de solución alternativa, sin embargo el problema actual en México, es que no existe una cultura de los medios alternos de solución de conflictos. Al día de hoy, existen muchas personas, incluso abogados que desconocen que en ciertos estados y aún en los suyos, existen formas novedosas de solucionar lo que convencional y por inercia, es sometido a un juzgador.

Debemos dejar en claro que la mediación es una forma de coadyuvar con la impartición de justicia que deberá dar resultados si es llevada en forma correcta. Es por eso que se necesita mayor difusión del método alternativo de Mediación y Conciliación, situación que en la práctica no se ha dado. Desgraciadamente en la actualidad los propios jueces desconocen este proceso pues ignoran los alcances del convenio celebrado por las partes ante el Mediador-Conciliador, pues se da el caso que cuando se les remite copia certificada de dicho convenio, únicamente se limitan a acordar que se agregue al expediente como una documental publica para ser tomada en consideración en el momento procesal oportuno, gravísimo error y responsabilidad, en los que incurrirán ante la ignorancia de ésta vía.

#### **4.4. Instituciones susceptibles de mediación en el Estado de México.**

Cualquier conflicto es susceptible de ser resuelto a través de un proceso de mediación; siendo materia de Mediación o Conciliación, todas o algunas de las diferencias que se susciten en relación con un determinado hecho, derecho, contrato, obligación, acción o pretensión. La Mediación y la Conciliación sólo se admiten en los asuntos que sean susceptibles de transacción, cuyo conocimiento está encomendado a los tribunales del Poder Judicial del Estado

de México, por lo que se excluyen las materias electoral, administrativa, fiscal, laboral y agraria.

Sin embargo es cierto que para algunos conflictos la mediación es más adecuada que para otros; la viabilidad de resolución depende más bien de ciertos factores que integran el conflicto, más que el origen del mismo. Así son varios los factores que inciden en que la mediación sea verdaderamente adecuada en un caso particular uno de estos factores es la existencia de una relación interpersonal y/o comercial que a las partes en disputa desean o necesitan preservar. En la mediación es posible cumplir con este objetivo, por cuanto al acuerdo final que resuelve el conflicto es consensuado y debe representar los intereses de todas las partes involucradas.

Por lo que a continuación se analizaran las materias que pueden ser susceptibles de mediación y conciliación.

### *Mediación Civil*

Se puede decir que la mediación en el ámbito civil, tiene un gran campo de acción. Existen en la vida cotidiana un sinnúmero de actividades potencialmente generadoras de conflictos, desde los más sencillos como el incumplimiento de un contrato de arrendamiento, mutuo, o compraventa o sobre construcción de inmuebles o límites entre los mismos, hasta la prestación o contratación de un servicio, también existen conflictos patrimoniales que se originan en el seno de una familia, lo cual presenta una doble dificultad no sólo por las cuestiones patrimoniales que en él se ventilan, sino porque entre los participantes existen vínculos familiares que si no son considerados pueden destruir a sus integrantes. Es frecuente, por ejemplo, en materia sucesoria, donde los hermanos no se ponen de acuerdo y cuando acuden a mediación se dan cuenta de que no están frente a

un juez, basado en la ley, tomará una decisión, sino en un método diferente en el cual “poniéndose en los zapatos del otro” tomará la mejor decisión para todos.

De igual forma existen situaciones en que en un mismo edificio viven varias familias y comienzan a tener dificultades por la repartición de agua a cada vivienda o el pago de algunos servicios en común, o simplemente llegan a tener problemas de convivencia como malos entendidos; aquí, la mediación los ayuda a ponerse de acuerdo y aclarar esos malos entendidos que surgen entre ellos, lo cual los lleva a vivir de manera más armónica.

Se pueden mencionar casos como el pago de daños y perjuicios, el pago de deudas, cumplimiento de acuerdos privados, etc., que pueden ser tratados en mediación y evitar a las partes involucradas verse en medio de un verdadero pleito, ya que a la larga se vuelve eso, un gran pleito, pues ambas partes quieren ganar a como dé lugar, sin importar si su contrario tiene la razón. Lo anterior trae como consecuencia que se den revanchismos, venganzas, etc., lo cual no es alcanzado ni tomado en cuenta por la sentencia que “concluye” con el conflicto que dio origen al juicio.

Son muchas las ventajas que se pueden obtener al utilizar la mediación para resolver un conflicto civil. Entre las mas importantes se encuentra el lograr que ambas partes lleguen a un acuerdo que los deje satisfechos, un acuerdo en el que ambas vean reflejada su voluntad para realizar determinadas acciones que pongan solución al conflicto que los llevo a mediación.

Muchos de los asuntos civiles se celebran entre familiares, amigos o vecinos, como por ejemplo, los arrendamientos, las ventas, la prestación de algún servicio, etc. Un conflicto nacido desde el seno de estas relaciones suele ser muy complicado y difícil de atender por las partes involucradas, ya que además del conflicto en sí (la falta de pago de una renta, la no entrega del objeto comprado o el incumplimiento en la prestación del servicio contratado, etc.) van de por medio los lazos afectivos entre ellas.

Es muy complejo intentar demandar a familiares y amigos cercanos, ya que aquí se involucran emociones y sentimientos. Todas las situaciones que rodean a este tipo de conflictos, pueden ser manejadas en forma acertada y profesional por la mediación. Además, no solamente se resuelve el conflicto, sino que, por otra parte, los involucrados no generan sentimientos negativos entre ellos, como resentimientos y agresiones, y por otro lado se mantiene la confiabilidad que en la mayoría de los casos se busca, pues lo que menos se desean las partes es que su círculo de amistades o familiares se enteren de que ha surgido un problema entre ellos y mucho menos de que lo ventilen en un juzgado.

La mediación va dirigida a todos los ciudadanos que se encuentren involucrados en una situación de conflicto respecto a los derechos y deberes que emanan de una relación entre particulares.

Entre algunos de los asuntos que han sido resueltos mediante la mediación civil se encuentran la consignación, arrendamientos, incumplimiento de contratos, pago de pesos, tercerías, documentos ejecutivos, sucesiones, reivindicaciones, recuperar posesión, obra nueva y obra peligrosa, pago de daños y perjuicios. Este tipo de mediación produce mayor éxito en pequeños conflictos, ya que para las personas es más fácil llegar a un acuerdo cuando sólo se involucran cuestiones patrimoniales.

Como ventajas adicionales en la aplicación de la mediación civil, se pueden señalar la disminución acentuada de litigios, la incorporación de la cultura del acuerdo dando como resultado una real y efectiva descarga de los tribunales.

### Mediación Familiar

La familia es la célula primaria en la que se aprende a relacionar con los demás, y la forma de resolver los conflictos que se presentan. Es por ello que la mediación familiar promueve un comportamiento más ético y civilizado de los

integrantes de ella, originando significados y valores compartidos, favoreciendo conductas autónomas y obteniendo que sus integrantes actúen según los compromisos que han acordado haciéndose responsables tanto de sus diferencias como de la forma de resolverlas.

La mediación familiar, es la que va dirigida a todas las personas que se encuentran inmersas en una situación de conflicto, bien sea con su pareja, sus hijos, sus padres o cualquier otro miembro de su entorno familiar. Generalmente, la mediación familiar no es una terapia familiar; y lo que pretende es reanudar o facilitar la comunicación; conseguir soluciones adaptadas a cada situación concreta; atender a las necesidades de cada miembro de la familia y alcanzar acuerdos duraderos.

Por ello, esta mediación se traduce en el mejor instrumento de desarrollo social y se trata de obtener soluciones con el menor dolor posible para las partes y "en donde no se profundice la disputa a través de las actuaciones de ataque de defensa, son su retroalimentación periódica y finalmente se dejen sin resolver las causas que dieron origen al conflicto."<sup>48</sup>

Sin embargo, no es una medicina infalible, ni podrá reconstruir un hogar en el que se ha perdido el amor y el respeto, sin embargo a través de ella se pueden terminar relaciones en forma civilizada y sin afectar tanto a los hijos devolviendo a las partes en conflicto su capacidad negociadora.

Por lo que la mediación y conciliación al ser un proceso en el cual, un tercero o sea el mediador y conciliador ayuda a los participantes a la resolución de un conflicto, dicha solución será mutuamente aceptable permitiendo, si es necesario, la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas en el conflicto. Esta es la razón por la cual dicha vía es especialmente adecuada para la

---

<sup>48</sup> Cárdenas, Eduardo José. La mediación en conflictos familiares. 1ª. D. Editorial Lumen. Buenos Aires Argentina. 1998. Pág. 16.

resolución de los conflictos familiares, en general, y en los casos de separación o divorcio, en particular.

La familia que llega a la mediación es una familia que está viviendo un momento de transición en donde todo el sistema interno está afectado. Todas las familias tienen los recursos necesarios para sobrevivir a estas crisis y enriquecerse con ellas, pero a veces no pueden conectarse solas con esos recursos. La negociación puede haber fracasado por varios motivos: problemas de comunicación crónicos, exceso en el número de problemas, falta de creatividad etc. Necesitan, entonces, de un tercero que los ayude y es ahí donde aparece el mediador familiar.

Los aspectos importantes de la mediación familiar es que no se lleva a cabo entre adversarios; la pareja colabora en la toma de decisiones; es recíproca; si las soluciones no son adoptadas por los mediados, no hay acuerdo; ayuda a definir la zona de conflicto. La mayoría de las parejas tienen algún conflicto, el mediador los ayudará a delimitar el conflicto y a discutir los temas positivamente. Les concede poder; los miembros de la pareja controlan las decisiones sobre sus vidas.

La mediación es, sin duda, mejor para los hijos, ya que en todas las discusiones deberá considerarse que los dos son padres de sus hijos y su relación como padres continuará después de finalizada su relación conyugal. La mayoría de las otras formas de negociar el divorcio olvidan los intereses preferentes de los niños quienes son lo más importante.

Como objetivos de la mediación familiar se pueden mencionar los de ayudar a los padres que viven una ruptura familiar a tomar decisiones pactadas, como alternativa a la "lucha" entre ellos para ganarse la confianza de los hijos e hijas, a mantener el contacto con sus hijos y a compartir el rol paterno a pesar de la alternativa al litigio judicial que es más largo y costoso, tanto económica como emocionalmente, y menos satisfactorio.

A través de ella, se facilita el llegar a acuerdos que sean estructurados y duraderos, acuerdos que se cumplan y que traigan a ambas partes satisfacción subjetiva y ventajas objetivas y sobre todo contribuye a lograr una reestructuración de la organización familiar.

Entre los asuntos familiares que pueden resolverse mediante la mediación se encuentran, entre otros, separaciones y/o divorcios. Ruptura de la convivencia de las parejas de hecho. Acuerdos prematrimoniales. División de bienes. Asuntos derivados de los negocios familiares. Problemas derivados del ejercicio de la patria potestad, guarda y custodia y visita de los menores. Incumplimientos de los términos acordados en convenios reguladores aprobados por resolución judicial. Pensiones alimenticias. Asuntos hereditarios. Relaciones familiares.

### *Mediación Penal*

La mediación penal, se emplea para resolver disputas relacionadas con delitos no graves en los que el Estado entiende que la solución podría pasar por un arreglo entre las partes cuando el ofensor no haya cometido un delito que, por su naturaleza, deba ser castigado con penas de privación de la libertad; así como para el pago de reparación del daño.

Existen muchos casos en que se cometen delitos culposos y que por la relación de afectividad o cualquier otra, entre víctima y victimario, o porque simplemente consideran que el delito no les causa mayor agravio en el caso de la víctima, éstos no desean que el asunto llegue a los tribunales.

Este proceso comunicacional, voluntario e informal, lleva a conocer el por qué, el cómo y el para qué del hecho que se produjo y que culminó con una denuncia penal. Pero lo más importante, proporciona la única y preciada posibilidad de recomponer las relaciones humanas en el conflicto. Personas que

quizá deberán, podrán o querrán seguir viéndose durante el resto de sus vidas o quizá no, pero se les da la posibilidad de establecer esa comunicación, de lograr una solución adecuada a su problemática, de superar el conflicto. Porque está visto que las soluciones de libro, en muchos casos, sólo se aplican en los libros y que la realidad las supera.

### *Mediación comunitaria.*

Casi cualquier conflicto en que estén implicadas las personas y organizaciones de la comunidad puede ser mediado. La mediación es una excelente opción cuando las personas involucradas en un conflicto deben continuar relacionándose y éste es el caso de los conflictos entre miembros de una misma comunidad.

La mediación comunitaria facilita un espacio para resolver las diferencias y los conflictos entre los individuos, grupos y organizaciones de la comunidad en la que se desarrolla.

Entre los objetivos de la mediación comunitaria se pueden señalar el de mejorar la comunicación, la comprensión mutua y la empatía entre los miembros de la comunidad (individuos, entidades y asociaciones). El capacitar aquellos miembros de las asociaciones de vecinos, de comerciantes u otros interesados en mejorar sus habilidades en negociación y resolución de conflictos, el ofrecer un espacio donde los miembros de la comunidad implicados en un conflicto o desacuerdo tengan la oportunidad de trabajar juntos en su resolución e información sobre recursos que permitirán a las partes en conflicto tomar sus propias decisiones y aplicar sus soluciones.

La mediación comunitaria ha demostrado su efectividad en la intervención de conflictos entre vecinos, entre arrendadores y arrendatarios, en problemas de

consumidores contra productores, en problemas familiares, escolares, en relaciones interculturales, en conflictos ambientales etcétera.

Muchos de los organismos, entidades y servicios de la comunidad (policía municipal, servicios sociales, asociaciones de vecinos, hospitales, escuelas, empresas, iglesia) a pesar de no dedicarse a la resolución de conflictos, si conocen de su existencia a través de sus relaciones con el público.

### *Mediación Empresarial*

El aumento de la actividad comercial conlleva un incremento de conflictos entre comerciantes y entre empresas, por lo que es indispensable resolver de manera efectiva las controversias que surjan, permitiendo preservar –al mismo tiempo- las relaciones comerciales previamente establecidas.

En la mediación empresarial, la meta es el acuerdo entre dos o más empresas y tiene su fundamento en la equidad, privacidad, en la libertad de las personas para solucionar sus propios asuntos, y en los legítimos intereses de todas las empresas que de un modo u otro se vean afectadas por un conflicto.

La mediación va dirigida a todas las empresas que se encuentren inmersas en una situación de conflicto respecto a los derechos y deberes que emanan de una relación contractual. Entre los asuntos empresariales que pueden resolverse mediante la mediación se encuentran las relaciones entre socios, relaciones con clientes y proveedores y relaciones con el equipo profesional de la empresa.

Esta mediación pretende, reanudar o facilitar la comunicación, conseguir soluciones adaptadas a cada situación concreta, atender a las necesidades de cada empresa y alcanzar acuerdos duraderos.

“Gracias a su flexibilidad, la mediación se adapta a todo tipo de conflictos empresariales, posibilitando que los directores de las empresas controlen la resolución de sus problemas, ahorrando a éstas importantes cantidades de dinero.<sup>49</sup>

En la actualidad, la resolución de los conflictos empresariales no implica necesariamente iniciar un tedioso y largo litigio, pues se pueden utilizar métodos alternos de resolución de controversias como es el caso de la mediación. Se ha confirmado que la utilización de la mediación en conflictos empresariales, produce celeridad y mejores resultados que los juicios, además, se le acredita una reducción considerable de costos y gastos legales.

Cabe mencionar que los mediadores, a diferencia de los jueces, no están limitados por procedimientos burocráticos formalistas legales, lo que les permite tener un mayor conocimiento, comprensión y visión del problema sin dejar de mencionar que, a través de los métodos alternos de resolución de conflictos, se puede tener un especialista en la materia que se está ventilando.

El proceso de la mediación empresarial en general persigue la resolución del conflicto, enfocándose en los hechos e intereses de los participantes, dejando de lado los asuntos personales que enfrenaron a las partes en el pasado y mirando hacia las relaciones comerciales futuras. Se considera que con la asistencia de un mediador hábil, las compañías pueden centrarse en sus relaciones futuras; lo que puede ser más importante, cuando una de las partes en conflicto es proveedora de materias primas para la elaboración del producto.

Los mediadores de conflictos empresariales actúan de diversas formas: “algunos prefieren centrarse en la resolución de los problemas comerciales y destacar el papel de las partes en la solución del conflicto, sin presionarlas para alcanzar un acuerdo pronosticando lo que un juez sentenciaría; otros mediadores, por el contrario, más familiarizados con la esencia del conflicto que con las técnicas

---

<sup>49</sup> Márquez Algara, Ma. Guadalupe. Ob. Cit. pág. 139.

de mediación, se preocupan más por lograr un acuerdo rápido que por favorecer las relaciones de las partes de cara la futuro.”<sup>50</sup>

Pedro Carulla Benítez considera que “un conflicto comercial resulta apropiado para la mediación cuando las partes mismas desean un resultado negociado”.

### *Mediación Escolar*

La mediación escolar es la intervención no forzada de una tercera persona imparcial, que ayuda a miembros de la comunidad escolar en conflicto a resolverlo o transformarlo por ellas mismas. Su meta de la mediación escolar es el acuerdo entre profesores, estudiantes, padres y centros de enseñanza. Entre los asuntos que pueden resolverse están, las relaciones entre centros y profesores; relaciones entre centros y/o profesores con los padres de los alumnos; relaciones entre alumnos y entre estos con los profesores, con sus padres y con el centro de enseñanza.

Los conflictos que pueden tener lugar en la institución escolar pueden ser muy variados y de características diversas.

Tiene como objetivos primordiales, abordar los aspectos negativos y destructivos del conflicto y transformarlos, eliminando la violencia y destructividad que habitualmente generan así como convertir las situaciones conflictivas que se viven diariamente en clase en oportunidades de aprendizaje.

Algunos de los contenidos que incluye la mediación escolar estarían orientados a favorecer las actitudes y valores para la mediación y su relación con el conflicto, pues la actitud de los adultos puede ayudar a resolver, agravar, o incluso agudizar el conflicto.

---

<sup>50</sup> Idem.

Si se quiere aprovechar las posibilidades educativas del conflicto, para que haya una mejora en el clima de la clase, es necesario revisar nuestras actitudes como adulto, así como las habilidades imprescindibles para la mediación y educación en el conflicto.

#### 4.5. Principios de la Mediación y Conciliación.

Los principios por los que se regirán la mediación y conciliación según el Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, en su artículo 1.9 son la voluntariedad, gratuidad, neutralidad, confidencialidad e imparcialidad, sin embargo se señalaran algunos más que a mi criterio considero de suma importancia como lo son la flexibilidad, autocomposición, intervención, cooperación y creatividad, honestidad, acento en el futuro, co-mediación y re-mediación.

La *Voluntariedad* es aquello que se hace libre y espontáneamente, y no por obligación o deber; desde este principio el proceso de mediación debe responder a la propia decisión de las partes para acudir, permanecer o retirarse de él sin presiones; determinar la estructura del mismo; decidir sobre la información que revelan u ocultan; así como resolver si llegan a un acuerdo o no.

Algunas legislaciones regulan la conciliación como una instancia obligatoria. Esta obligatoriedad debe entenderse como prerequisite de procedibilidad en un juicio, lo que no elimina el principio de voluntariedad de las partes dentro del procedimiento de mediación; toda vez, que si las partes no quieren mediar, nadie las puede obligar.

La *Gratuidad*, es uno de los principios más importantes, pues en el proceso de mediación y conciliación será una asistencia totalmente gratuita por lo que el Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial no cobrará retribución alguna por la prestación de sus servicios, quedando prohibida toda clase de dádiva o gratificación a los empleados del Centro.

El principio de *Neutralidad*, es la ausencia de designio anticipado o de prevención a favor o en contra de las partes; desde este principio, en la mediación, la actitud del mediador frente a los conflictos debe ser madura y equilibrada; esto es, que no debe emitir juicios u opiniones sobre el asunto que está atendiendo; es decir, debe mostrar una actitud libre de favoritismos, prejuicios o rituales, ya sea de pensamiento, palabra o acción, así como tampoco deberá establecer alianza con ninguna de las partes; debe actuar con equidad para con las partes en conflicto; por lo tanto éste jamás propondrá alguna alternativa de solución, a fin de no mostrar intención anticipada a favor o en contra de alguno de los mediados.

Por lo tanto, es necesario señalar anticipadamente en qué casos el mediador estará impedido de atender un asunto, desde luego cuando implique para él un conflicto de intereses; o bien, que sus sentimientos, ya sean positivos o negativos, lo conduzcan a favorecer o perjudicar a alguna de las partes.

La mediación es un procedimiento único de solución de conflictos, distinto de la jurisdicción y del arbitraje, u otros, como de los procedimientos terapéuticos, de representación y asesoría, por lo que el mediador debe estar conciente que es indispensable que su intervención sea clara y racional, limitándose a mediar y no a emitir juicios de formación profesional o personal.

Asimismo la *Confidencialidad*, es lo que se hace o se dice en confianza; desde este principio, la mediación implica un sinnúmero de actos de confianza; por lo tanto, en la mediación nada de lo que se dice puede ser revelado; en primer

lugar, por el mediador, aunque la confidencialidad en la mediación debe operar frente al propio mediador, frente a la contraparte y frente a terceros.

El intercambio directo de propuestas entre las partes es lo que asegura acuerdos duraderos, para que éstas se atrevan a comunicarse con toda libertad sus intereses y necesidades, que involucran parte de su intimidad, es necesario que sientan confianza en la discreción y mesura del mediador en el manejo de la información que conozca a raíz de su intervención; es indispensable que los mediados tengan la certeza de que lo ocurrido en la mediación no será divulgado por el mediador ni llevado fuera del lugar donde se ha realizado la mediación. Por lo anterior el mediador no puede ser obligado a testificar en un juicio.

Por lo que hace a la *Imparcialidad*, será la actitud de abstención que se debe tener para no involucrarse con alguna de las partes y tratarlas con absoluta objetividad tratándolas sin hacer diferencia alguna; por lo tanto, en la mediación no puede haber inclinación por parte del mediador a favor de alguno de los mediados. Las partes deberán recibir el mismo trato y percibir que el mediador es una persona libre de favoritismos de palabra o acción, que ha asumido el compromiso de apoyarlas por igual sin propiciar ventajas para una y otra.

El principio de Flexibilidad es la facilidad de ceder o acomodarse fácilmente, saliéndose de los patrones rígidos; desde este principio, la mediación y conciliación no habrá de sujetarse al cumplimiento de formas y solemnidades inamovibles y si bien estos métodos poseen una estructura a la que se le atribuyen distintas etapas y reglas mínimas, el mediador y las partes no se sujetaran a un proceder estricto dentro de ellas, toda vez que pueden evitar pasos, convenir la forma en que se desarrollara el procedimiento e incluso avanzar en él y luego retroceder; debe existir amplia libertad para aplicar el procedimiento, a efecto de alcanzar económica, rápida y satisfactoriamente un acuerdo.

A pesar de tratarse de un procedimiento estructurado pero flexible, los mediadores no deben limitar la duración de la "negociación", no cerrarse a cumplir forzosamente una agenda de negociaciones con actividades propuestas o, a organizar el diálogo con y entre las partes en circunstancias ya no propicias.

Se entenderá por *Autocomposición*, el arreglo proveniente de los involucrados en un conflicto o, como la solución propuesta por una o ambas partes sacrificando algo de su interés. Este principio implica que en la mediación son las partes, y únicamente ellas, quienes deben construir la solución de su conflicto, a través de los acuerdos a los que ellas mismas arriben.

El acuerdo en el que se concrete la solución al conflicto necesariamente debe integrarse con las propuestas hechas por las partes directamente afectadas por el mismo; en la mediación no cabe alternativa de solución que provenga del mediador.

Hay que tener muy en cuenta que la *Intervención* será la imposibilidad de que otro u otros tomen parte en un asunto que le es ajeno; en el caso de la Mediación Familiar, normalmente sólo intervienen los directamente involucrados en el conflicto, y dependiendo del mismo, las partes en el proceso pueden, si así lo convienen, invitar a las sesiones a otros familiares o personas que consideren involucradas en el conflicto.

El mediador deberá tener cuidado de que la participación de agentes ajenos al conflicto se dé totalmente fuera del proceso de mediación; de manera tal, que ninguno de ellos tenga injerencia directa en el desarrollo de la misma; pero, en algunos casos, indispensablemente se deberá asumir la responsabilidad de promover entre las partes la consideración hacia los intereses de terceras personas indirectamente involucradas o afectadas por el convenio que se alcance, por lo que si bien la intervención de los peritos o los abogados normalmente se

sujeta a las reglas de operación de cada Centro, debe estimularse a las partes para que soliciten asesoría externa cuando el conflicto lo requiera.

Por otra parte tenemos que la *Cooperación y creatividad*, por un lado es la disposición para obrar conjuntamente con otro u otros, con el fin de alcanzar una misma meta; y por el otro, es la capacidad para imaginar diversidad de formas y recursos que permitan desarrollar eficientemente el procedimiento en cada caso, así como para apoyar e impulsar a las partes en la construcción de acuerdos satisfactorios; desde este principio, la mediación para tener buen éxito, requiere de que el mediador conjuntamente con los mediados, trabajen para que estos puedan generar todas las opciones posibles para la solución de su conflicto, procurando acuerdos económicos y satisfactorios.

La mediación admite la concesión recíproca de bienes o situaciones que permitan un acuerdo integrador de las aspiraciones e intereses de las partes, pero ello implica facilitar la comunicación entre las mismas para que al conocer mutuamente la propia responsabilidad en el conflicto, admitan hacerse concesiones bilaterales y se vuelvan más condescendientes, lo que mucho va a depender del manejo que se logre de la cooperación.

El punto de la *Honestidad* en el proceso de mediación y conciliación se ve como el valor intrínseco del mediador para reconocer sus capacidades y limitaciones personales, profesionales e institucionales para llevar a cabo una mediación, o retirarse de ésta, cuando exista algún motivo que no le permita realizarla.

En este punto se encuentra a consideración de la imposibilidad del mediador y la necesidad de desistirse para atender algún asunto, debido a algún conflicto de intereses o, a relaciones anteriores o futuras entre él y las partes, sean de tipo profesional o personal. Las reglas de operación de justicia alternativa admiten la "recusación" ante el no desistimiento oportuno del mediador.

Se llama *Acento en el futuro* a lo que está por venir; desde este principio, la mediación es un proceso que debe poner énfasis en el futuro, puesto que más que juzgar la culpas del pasado o buscar la historicidad del asunto, debe propiciar las condiciones para encontrar una solución satisfactoria al conflicto, que preserve las relaciones entre las partes en el tiempo.

La mediación se propone la construcción de soluciones satisfactorias que eviten futuros litigios entre las partes; y por lo tanto, que las relaciones entre las mismas puedan ser amigables y propicias para seguir teniendo lugar, como en los casos familiares, comerciales, laborales, vecinales, condominales, etc.

El principio de *Co-Mediación* viene a ser un recurso colaborativo en el que participan dos o mas mediadores, cuando el conflicto es de significativa complejidad, especializado, y el numero de partes intervinientes es alto o sus perfiles complicados; la aplicación de este recurso se entiende para todo el proceso, aunque puede incorporarse en el momento en que la mediación lo requiera, o retirarse antes de que esa concluya. Constituye un trabajo en equipo que permite compartir responsabilidades, el intercambio de experiencias y conocimientos; la división de funciones; la combinación de talentos, capacidades y energías; aligera el trabajo del mediador y da mayor solidez a su imagen; contrarresta prejuicios (sexo, clase social, etc.); favorece el autocontrol de los mediadores, etc. Lo que aumenta las posibilidades de una mediación exitosa.

Desde luego son muchos los beneficios de la comediación, pero es importante recalcar que no se justifica en todas las situaciones. La comediación es válida para atender casos como los señalados.

Finalmente tenemos que la *Re-Mediación* viene a ser como una nueva mediación, cuya finalidad es viabilizar el cumplimiento del acuerdo elaborado por

las partes o su reformulación, cuando las condiciones sobrevivientes cambien la situación original, dificultando o impidiendo su cumplimiento, y para ello requiera de una reformulación.

Considerar este recurso implica dar un voto de confianza a las partes; ser congruente con el principio de voluntariedad y hacer autosuficiente el proceso de mediación garantizado en sí misma la seguridad jurídica, limitando al máximo o impidiendo, de ser posible, saturar otras vías, recurriendo a su auxilio para la ejecución del acuerdo.

#### **4.6. El perfil del mediador.**

El perfil que debe tener todo mediador es ser confiable, buen oyente, perceptivo, conocedor del conflicto, poseedor de una seria intención de ayudar, hábil para la comunicación, imaginativo, flexible, neutral, imparcial, paciente, de buen humor, persuasivo, captar los intereses distinguiéndolos de las posiciones, conciliador, eficaz, conocer técnicas y procedimientos para conducir a la resolución del conflicto, entre otras.

Quien pretenda ser un buen profesional en la mediación, debe incorporar a su vida cotidiana modos no violentos de conectarse con el mundo; y es la coherencia entre su discurso y su modo de vida lo que le otorgará el estado personal necesario para desarrollar destrezas en esta profesión.

El mediador no es un juez, tampoco un árbitro; es un tercero neutral quien, considerando con imparcialidad los intereses de los mediados, establece puentes de comunicación entre ellos y les conduce hacia un acuerdo justo y

perdurable; no brinda asesoramiento legal ni da consejos u opiniones; no decide; tampoco es un terapeuta.

El rol del mediador consiste en ayudar a las partes a descubrir sus verdaderos intereses, necesidades y objetivos, pues contribuirá a que los participantes logren una comunicación efectiva, identifiquen los aspectos principales de la controversia, exploren sus posibilidades fuera de la mesa de negociación y las posibles consecuencias negativas que se producirán de no llegar a un acuerdo.

Es importante aclarar que el mediador no impone su criterio a ninguna de las partes ni emite juicios de valor personal, solo es una persona con los conocimientos necesarios para conducir el proceso, no tiene poder para forzar o influir en los mediados a aceptar un acuerdo que no han decidido por si mismos.

Una característica fundamental del mediador es la imparcialidad, ya que durante su participación mantendrá una actitud objetiva, evitando mostrar cierta inclinación a favor de alguno de los mediados. Para el mediador ambos mediados son importantes.

Son las partes en el conflicto las que tienen el poder de decisión sobre el acuerdo. Los participantes pueden acudir con o sin abogados, si así lo deciden. Como tercero neutral, el mediador no tiene ningún interés personal sobre la posible resolución del conflicto. Su función es la de conducir el procedimiento y asegurar que exista un intercambio de información entre las partes, con el propósito de llegar a acuerdos que satisfagan los intereses en juego. Por ello, no se puede garantizar que se celebre un acuerdo. Podrá tener sesiones conjuntas o separadas con los participantes y/o sus abogados, cuando lo estime necesario, la mediación puede ser interrumpida por voluntad de las partes o porque el mediador lo considere conveniente.

El mediador debe poder entender (y no juzgar) el comportamiento, las ansiedades y las creencias de cada persona como reflejos o emergentes de los sistemas a los cuales pertenecen.

Es decisivo que pueda entender el conflicto y los roles que cada protagonista juega dentro de la situación; es decir, poder leer el conflicto desde un enfoque sistemático. De lo contrario, es muy alta la probabilidad de caer en prácticas superficiales y no significativas al facilitar la comunicación entre las partes, sobre todo, en los momentos en los que se bloquea la comunicación y alguna de las partes o ambas se encuentran atrincheradas en su posición.

Desde mi punto de vista es altamente recomendable que todo mediador cuente con una sólida y variada formación sobre estudios de psicología y comunicación pero sobre todo de derecho.

Un mediador que no pueda leer entre líneas todos los diferentes factores que afectan una situación de conflicto, es un mediador de corto alcance, muy fácil de manipular y sólo es capaz de facilitar conflictos de naturaleza sencilla o que puede facilitar soluciones que tienen un alto nivel de superficialidad, el mediador debe tener su intuición bien desarrollada.

Humildad y honestidad, son cualidades que no deben faltar al mediador, ya que no es él quien tiene todo el control o toda la verdad sobre lo acontecido.

El mediador debe asumir con espíritu de servicio, su rol de facilitador de una realidad que no le pertenece, con el cual no va a vivir luego y sobre la cual debe inhibirse de influenciar en la medida de lo posible

#### 4.7. Las herramientas del Mediador-Conciliador.

La principal tarea del mediador-conciliador es ayudar a las partes a comunicarse acerca de las cuestiones fundamentales en disputa y minimizar el perjuicio psicológico que es consecuencia de los intercambios emocionales, para facilitar esta comunicación, los mediadores y conciliadores utilizan diferentes técnicas y recursos, como son: la escucha activa, la lectura corporal, la reformulación del/los problema/s, el reencuadre de los hechos o contenidos del conflicto, la recontextualización de la situación de conflicto, el parafraseo, el resumen y la formulación de preguntas, mismos que a continuación se explican.

En principio tenemos que la *escucha activa* es el recurso con el que el mediador-conciliador abre el canal perceptivo-auditivo, acompañando su escucha con la palabra, los gestos, la postura y los movimientos, y es la técnica que utiliza cuando escucha a las partes para establecer la empatía y ayudar a la comunicación. No debe olvidar el tono de una frase tratando de eliminar ironía si fue empleado por el otro mediado, debe resumir aspectos importantes, evitar sentenciar o juzgar, esta técnica es una de las funciones del mediador para crear la confianza de las partes para fusionar intereses.

Transmite interés en lo que la parte dice y cuida de que las partes se escuchen. Se transmite al parafrasear, resumir, preguntar, legitimar, generar alternativas, colaborar en la evaluación de las opciones, al redactar el acuerdo o trabajar en el desacuerdo. El mediador-conciliador descifra un mensaje hablado y después repite, dirigiéndose al orador, las emociones contenidas en el mensaje. Es un método utilizado comúnmente en la conciliación.

Para ello es necesario: estar psíquicamente confortable; eliminar distracciones; establecer contacto visual; no emitir juicios; preguntar con

claridad, asimismo requiere detener el deseo de ser el centro de la atención, detener el deseo de hablar y detener el modo evaluativo.

En cuanto a la *lectura corporal*, normalmente los comportamientos no verbales no son el resultado de una intención consciente, pero pueden ser conscientemente controlados por los que lo conocen los efectos de las señales no verbales.

Estos comportamientos han sido objeto de estudio por diversas disciplinas y la gran cantidad de datos y observaciones ha dado lugar a la constitución de nuevas disciplinas.

Así, la lingüística comenzó reconociendo dos clases de fenómenos: a) el terreno de los gestos, de las posiciones del cuerpo, de las comunicaciones mímicas y b) el terreno de las entonaciones, de las inflexiones de voz, de los énfasis emotivos. Actualmente, la quinésica y la paralingüística, respectivamente, se ocupan de ambos fenómenos.

Para su trabajo el mediador-conciliador deberá tener en cuenta que "el gesto debe interpretarse en contexto", es decir, no cometer el error de interpretar un gesto aislado de otros y de las circunstancias y en la congruencia entre lo verbal y lo no verbal.

*La reformulación de/los problema/s* es fundamental, pues la connotación puede ser positiva neutra o negativa, esta última jamás se utiliza con respecto a las personas, solo para referirse al problema, la reformulación es decirles a las partes lo mismo pero con sus propias palabras, con el objetivo de ayudar a generar una actitud colaborativa, es tratar de suavizar algunas frases.

La reformulación radica en encontrar una metáfora acorde con el sistema de creencias de las partes, que les presente el problema con todas las letras,

que incluya tanto la dificultad por la que atraviesan y sus potenciales consecuencias, como las ventajas de superarlas.

*El reencuadre de los hechos o contenidos del conflicto*, es la herramienta con la cual el mediador-conciliador persigue cambiar el significado negativo con que son narrados por las partes, para presentarlos con alguna faceta positiva que resuene en la historia de ellas.

Con la *recontextualización de la situación de conflicto* el mediador-conciliador trabaja en la situación de conflicto poniéndola en contexto o cambiando el contexto.

El sentido que la contextura tiene para este modelo que trabaja con la narrativa de la gente es el de la disposición y unión de las partes que componen un todo.

Seguramente en muchas oportunidades hemos escuchado relatos de hechos que “están afuera de contexto” o que el reclamo ignora el contexto en donde el conflicto ocurre.

El recurso del *parafraseo* es la repetición sintética por el mediador-conciliador, de lo dicho por las partes, aludiendo a las emociones y tomando los hechos y pretensiones relevantes, pasando el relato a un lenguaje más neutral, en si el parafraseo es devolver a las partes lo que han argumentado pero quitando las connotaciones negativas. Es repetir lo mismo, es decir la idea que transmite el mediado pero con otras palabras.

La *paráfrasis* o *parafraseo* es un recurso que comunica a las partes la escucha activa del mediador. Comienza poniendo en boca de las partes lo que dice el mediador (“usted dice que...”) y finaliza con un pedido de confirmación (“¿entendí bien?”).

Esta fórmula facilita enormemente al mediador-conciliador la reformulación de problemas, la identificación de los puntos centrales del conflicto, el poner énfasis en algún punto del relato, así como ensayar reencuadres y recontextualizaciones, todo ello realizando suaves retoques en el discurso de las partes, con un doble provecho; si las partes confirman los dichos del mediador; son ellas las que lo dicen, ahora de otra manera, y si discrepan suaves retoques en el discurso de las partes, con un doble provecho: si las partes confirman los dichos del mediador-conciliador; son ellas las que lo dicen, ahora de otra manera, y si discrepan, el mediador tiene la puerta abierta para pedirles que le aclaren más sobre el punto porque entonces no entendió bien esta maniobra puede abrir espacios para que las partes brinden información adicional u omitida.

Las confirmaciones de las paráfrasis por las partes producen anclajes en el discurso a los que el mediador puede volver ante cada desvío de aquellas y además ayuda la comprensión de la perspectiva del otro al escuchar el problema por boca de un neutral.

Finalmente, al pasar el relato a un lenguaje más neutral, contribuye de forma poderosa a limpiar el espacio discursivo de la atribución unilateral o recíproca de rasgos o intenciones negativas del otro.

El *resumen* es muy útil para recobrar el control de una sesión, por ejemplo cuando las partes se han enfrascado en una discusión estéril. También para resaltar alguna cuestión o para mover a reflexión.

Resulta particularmente aconsejable hacer un resumen al finalizar cada sesión, porque ello enfatiza el trabajo realizado en ella, sobre todo cuando se han logrado acuerdos parciales.

El resumen, al comenzar la sesión, puede aparecer como reiterativo, pero se utiliza de forma estratégica cuando el mediador se propone predisponer a las

partes en función de los progresos alcanzados hasta ese momento, recreando de entrada el clima de acuerdos.

La *formulación de preguntas* es una forma eficaz del mediador-conciliador que implica saber escuchar las respuestas. Es un arte y una técnica, por lo que, observando algunas reglas sencillas es posible transformar al primero de límite a valor agregado que incorpora el sello personal de dicho profesionalista. Por lo tanto en mediación éste, pregunta para que la información se amplíe a partir de las diferencias, para que las partes se comuniquen y se entiendan y éstas últimas decidan.

El mediador-conciliador debe evitar, el “ya sea” por ejemplo: ¿le gusta, “ya sea” lo haga usted o él?, el “o” ¿le gusta ir a la casa de su madre “o” de su padre?; las preguntas cuya respuesta está condicionada por el sentido común: ¿pensó en estafarlo o en ayudarlo?, las que requieren respuestas de sí o no: “contésteme sí o no a lo que le pregunto”.

Deberá poner atención al discurso de las partes cuando aparezcan palabras utilizadas en el modo afirmativo, cuyo uso trae consigo el seguro de escalada del conflicto.

En consecuencia el mediador-conciliador tendrá la capacidad de saber que tipo de preguntas formulara a las partes, teniendo sumo cuidado de hacer las correctas, pues existen diversos tipos de interrogantes, siendo estas las abiertas, cerradas, aclaratorias, confirmatorias, hipotéticas, y las confrontativas, mismas que a continuación explicaremos brevemente.

Las *preguntas abiertas* son muy utilizadas en los primeros momentos de la mediación ya que permite que los participantes se expresen, generalmente no llevan destinatario o sea que pueden ser contestadas por cualquiera de las partes.

Además permiten respuestas narrativas porque la forma en que se proponen requiere de las partes el desarrollo de hechos y circunstancias que se conecten con el objeto de la pregunta.

Son preguntas que permiten al mediador-conciliador mantener activo el flujo de la información en la medida en que la forma en que se proponen requiere que las partes fundamenten sus dichos, dejando de lado la posibilidad de responder simplemente de forma afirmativa o negativa y el ping-pong verbal que ello produce.

Por lo que hace a las *preguntas cerradas*, son las que se contestan por sí o por no, o que tienen una única respuesta. Estas comienzan con “dónde”, “cuándo”, “quién” o “a quién”, son usualmente preguntas cerradas. Constituyen la contra cara de las preguntas abiertas, en la medida en que las preguntas cerradas limitan flexibilidad y el alcance de las respuestas.

El mediador-conciliador debe limitar cuidadosamente la utilización de este tipo de preguntas porque formularlas en serie puede producir el efecto interrogatorio que comentábamos en el punto anterior, predisponiendo de forma negativa a la parte y llegando a desnaturalizar el sentido de la mediación misma.

Las *preguntas de carácter aclaratorio*, tienen por objeto aclarar algún pasaje de la narrativa o alguna cuestión ya expresada por las partes.

Deben formularse cuidando de no sugerir que el mediador-conciliador no estuvo escuchando y por eso demanda la aclaración.

En cuanto a las interrogantes *confirmatorias* persiguen confirmar un dato de la historia o un estado confuso de alguna de las partes.

Se utilizan en cualquier momento del proceso como refuerzo verbal, para poner énfasis o para destacar algo.

Por lo que hace a las *preguntas hipotéticas* tienen la gran ventaja de que permiten al mediador-conciliador explorar sin arriesgar. Asimismo este tipo de preguntas transformadoras, lleva a que los participantes piensen en escenarios posibles.

Este tipo de interrogantes se utilizan preponderantemente durante el estado negocial del proceso y exclusivamente en "caucus" (entrevista privada que realiza el mediador con cada una de las partes por separado, cuando así lo solicitan éstos).

Tenemos que las *preguntas confrontativas* son las indicadas para el momento en que el mediador-conciliador oficia como agente de las realizadas. Así se denomina a la función que realizan los mediadores-conciliadores como agentes de la realidad, que lleva a que cada uno de los participantes piense en la viabilidad de las opciones, o parte de ellas, que han sido propuestas.

Estas interrogantes encierran una discrepancia con lo sostenido por las partes, una evaluación de lo expresado por ellas o la finalidad de contrastarlo con datos de la realidad.

La principal tarea del mediador será ayudar a las partes a encontrar una solución a su conflicto, es por eso que dicho profesionista deberá contar con la preparación necesaria para llegar a tal fin, sin embargo no me encuentro de acuerdo con lo que establece el artículo 184 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México, en donde señala que podrá ser mediador y conciliador el licenciado en derecho, en psicología, en sociología, en antropología, en trabajo social o en comunicación, si bien es cierto estas licenciaturas tienen que ver con el comportamiento humano en sus diferentes ramas, sin embargo considero que la única persona apta para llevar a cabo una mediación y conciliación es el licenciado en derecho pues es quien tiene los conocimientos legales para poder elaborar un convenio conforme a derecho, toda vez que éste tendrá respecto de los interesados el carácter de sentencia

ejecutoriada con efectos de cosa juzgada, y si bien el Director del Centro de Mediación y Conciliación (quien actualmente es un Licenciado en Derecho) es quien revisara este convenio para evitar que contenga vicios del consentimiento, que contravenga la moral o disposiciones de orden publico, en la práctica es imposible que un solo director revise todos los convenios celebrados en los ocho CEMECOS que existen en el Estado de México, y tal y como ya se vio en el capitulo primero, esta es una facultad delegable que puede realizar el propio mediador, situación por demás delicada desde mi punto de vista.

Finalmente y una vez que se ha analizado el capitulo anterior, entraremos al estudio de las fases del proceso de mediación y conciliación paso por paso de manera más explicita para poder comprender el porque de la importancia de acudir a esta vía para la solución de los conflictos que son mediables.

## CAPITULO QUINTO

### FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN.

- 5.1. Fase de remisión.
- 5.2. Fase de admisión.
- 5.3. Fase de apertura.
- 5.4. Confluencia.
- 5.5. Clausura y elaboración de convenio.
- 5.6. Estructura del convenio.

Si se llevan a cabo todas y cada una de las fases del proceso de mediación y conciliación se llegara a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, pues durante el mismo, éstos expondrán sus puntos de vista, lo que pretenden arreglar al acudir a esta vía de solución alterna, y serán ellas mismas quienes plantearan los acuerdos necesarios para poner fin a su conflicto y en caso de que no fuese así, el mediador deja esa postura para entrar como conciliador neutral y les propondrá una solución benéfica para ambos, para poder llegar a un convenio final, en un lapso corto, fuera de un escenario donde existe un juez que dictará una sentencia en la que habrá un ganador y un perdedor, toda vez que en algunas ocasiones los problemas no son tan graves como parecen ser, sino que intervienen diversos intereses que lo van acrecentando y complicando más, generando gastos para ambas partes y pérdida de tiempo, es por ello que en el proceso de mediación y conciliación el mediador-conciliador se encargara de estudiar a fondo y comprender el conflicto, para así de esa forma ayudar a las partes a resolverlo.

### **5.1. Fase de remisión**

Tenemos que una vez reconocida la existencia del conflicto si éste se encuentra dentro de los mediables, se puede remitir a la mediación previa voluntariedad de las personas que se encuentran en aras de resolver una disputa.

Es importante en todo sistema de mediación, y conciliación establecer con exactitud, cuales son los asuntos no mediables, y de esta manera asegurar una primera fase del proceso alternativo sin mayores contratiempos para el sistema de justicia establecido.

Es aquí donde el mediador-conciliador, quien es la persona capacitada para llevar a cabo un proceso de mediación debe poner en conocimiento a la parte que acude a solicitar la mediación como funciona.

Posteriormente debe proceder a recabar los datos más esenciales del problema planteado así como los datos generales de la persona a quien se invitara a la mediación.

## **5.2. Fase de admisión**

En esta segunda fase de la mediación y conciliación una vez que se han recabado todos los datos del problema planteado se procede a asentar en un expediente los generales de las personas que acuden a mediar, se asientan los nombres completos del solicitante de mediación y de las personas invitadas a la mediación, dirección, edad, ocupación, sexo, escolaridad, asimismo se identifica el tipo de conflicto de acuerdo a la versión inicial.

A pesar de que deben extraer suficiente información como para hacer una valoración lo más objetiva posible del caso, las preguntas formuladas no tienen, como en las sesiones de mediación, que llegar al fondo del asunto ni mucho menos. En este momento basta con obtener lo que pudiéramos llamar un primer vistazo al conflicto.

Un cuestionario para la admisión podría lucir así:

- 1.- Con quien tiene usted la disputa. (Averiguar quien es la contraparte).

- 2.- De que se trata. (Pregunta abierta en la cual la persona tiene la oportunidad de hablar de todo aquello que considere relevante con respecto al asunto).
- 3.- Que es lo que mas le molesta/preocupa. (Conflicto principal).
- 4.- Que otra cosa le molesta/preocupa. (Conflictos secundarios).
- 5.- Cuando comenzaron las diferencias. (Orígenes del conflicto).
- 6.- Que ha sucedido desde entonces.
- 7.- Como eran sus relaciones con esa persona antes de sus dificultades. (Explorar implicaciones afectivas previas al conflicto).
- 8.- Como son sus relaciones ahora. (Explorar implicaciones afectivas posteriores al conflicto).
- 9.- Como es el ambiente en (lugar donde se desarrolla el conflicto)
- 10.- Que otras personas están implicadas. (Otras personas interesadas en el conflicto).

Con esta información el equipo de admisión esta en condiciones de valorar si el caso puede ser mediado y cuales serán las recomendaciones que deberán hacer al mediador-conciliador que asuma el caso.

En cuanto a fecha y hora de la primera sesión de trabajo, puede estar a cargo de lo que disponga la secretaria operativa según la agenda de trabajo. La planificación de las sesiones que le sigan, si se hacen necesarias, serán acordadas entre el mediador-conciliador y los participantes.

Se enviara citación a la otra parte invitándola a que asista a la primera sesión de trabajo.

### 5.3. Fase de apertura

La fase de apertura da inicio a la sesión de mediación. El desempeño del mediador durante los primeros minutos de la introducción es de vital importancia.

Como las partes nunca han visto al mediador y probablemente nunca antes participaron en un proceso de mediación se formularan en estos minutos iniciales una idea sobre la capacidad del mediador para ayudarles a resolver la disputa.

En el discurso de apertura el mediador deberá cuidar su expresión oral así como su gestualidad. Debe estar calmado y hablar sin premura. Su vocabulario debe ser sencillo sin dejar de ser profesional. La determinación y seguridad de sus palabras debe dar confianza a las partes en el logro de un acuerdo.

El objetivo fundamental del discurso de apertura es sin duda alguna el informar a las partes sobre las características del proceso, las reglas que lo rigen y demás. Sin embargo otra finalidad es la de tranquilizar a las personas que participan en la sesión. Darles confianza, lo que comúnmente llamamos "romper el hielo". Disipar las tensiones de las partes generadas por el enfrentamiento a una situación nueva, desconocida, ofrece al proceso un comienzo mucho mas productivo ya que las barreras comunicativas que impone el stress de lo desconocido son menos fuertes entonces.

Podemos resumir que el discurso de apertura deberá ser breve, en su duración; claro, en sus términos y alentador, para las partes.

El mediador lo hará, pausado, para permitir una mejor audición-comprensión y para no dar la impresión de que está apurado por terminar. Firme, los titubeos y las dudas al hablar hacen pensar en un pobre dominio del tema del que se habla. El mediador lo evitara. Tranquilizador, su expresión y sus ademanes deben infundir confianza y serenidad a las partes.

En principio la información que se pretende dar en la apertura puede ser resumida en los siguientes puntos:

- *Saludos y presentación.* Después de presentarse el mediador se comprobará que los nombres de las partes (que ha obtenido del expediente) sean correctos y que lo pronuncie adecuadamente. El pronunciar mal el nombre de una de las partes puede hacerle sentir incómoda en el proceso.

- *La oficina de mediación.* Es conveniente a modo de introducción familiarizar a las personas que acuden a la mediación con el lugar donde esta se desarrolla, es decir, con la oficina de mediación y conciliación. Para ello el mediador ofrecerá una muy breve explicación acerca de las operaciones del centro así como datos acerca de su fundación, envergadura y efectividad.

Esta explicación les permite de alguna forma "aclimatarse" al lugar en el que se desarrollaran las sesiones. Asimismo dentro de esta explicación deberá cuidarse de no omitir ninguno de los puntos siguientes:

1.- Asegurar a las partes que el proceso es totalmente confidencial. Que nada de lo que en él se ventile saldrá de esa sala.

2.- El papel facilitador del mediador. Todo acuerdo que se logre será de las partes, el mediador se limitará a facilitar el logro de ese acuerdo.

3.- El mediador no es un juez, por lo tanto no emitirá ningún juicio de valor acerca de los planteamientos y/o posiciones de las partes.

4.- Mediante las técnicas que domina el mediador propiciará la comunicación entre las partes para que puedan negociar su solución.

5.- La negociación de sus intereses les permite satisfacer las necesidades de ambas partes.

6.- En caso de considerarlo necesario se podrá reunir con las partes por separado (caucus).

7.- Las notas que tomara el mediador así como las de las partes se romperán al terminar la sesión.

Como todo proceso la mediación requiere el cumplimiento de determinadas reglas que posibiliten su desarrollo. Por la importancia que tiene la comunicación en el proceso, las reglas fundamentales del mismo están encaminadas a proteger el intercambio de información. Desde inicio debe quedar claro que el dialogo se deberá realizar sin interrupciones a la contraparte.

Es importante para el dialogo que se mantenga el respeto y no se toleren los insultos de ninguna clase. El mediador debe estar al tanto para evitar que las partes se agredan verbalmente.

Los juicios sobre personas ajenas al proceso deben ser evitados ya que pueden crear nuevos puntos de desacuerdo o desplazar el tema de discusión sobre personas que no tienen una implicación directa con el conflicto que se esta interviniendo.

Las tres reglas básicas para mantener una comunicación fluida en la mediación son, no insultos, no interrupciones y no emitir juicios sobre personas que no son parte del conflicto.

El mediador, en caso de ser necesario, conminara a las partes a abstenerse de hacer comentarios ambiguos o cuyo sentido no quede bien

definido. Se debe abogar por mensajes claros e inequívocos que permitan una comprensión exacta de la cuestión.

Antes planteábamos que el proceso de delimitación de los intereses en un conflicto comienza mucho antes de que llegue a la oficina de mediación y conciliación. Esta primera fase del conflicto consiste en la diferenciación de intereses negativa y positivamente independientes. Claro está que el progreso está marcado por el grado de intensidad que tenga la interacción de las partes en la vida cotidiana.

Una vez que el conflicto es intervenido y llega a esta fase el mediador usa las técnicas de comunicación y sugestión con el fin de potenciar esta interacción. La escalada del intercambio de información que se propicia hace que las "siluetas" del conflicto se perfilen con mayor claridad y rapidez que en condiciones normales (ambiente no controlado).

El intercambio de información si bien acelera la delimitación de los intereses, no permite el paso a una fase cualitativamente superior. Los sujetos pueden intercambiar opiniones que expresen sus necesidades y sin embargo no concientizar lo que plantea la contraparte reduciendo la comunicación a dos monólogos. Para encontrar soluciones en un marco "ganar-ganar" no es suficiente que las partes se comuniquen sus necesidades mutuamente sino se hace necesario que se hagan conscientes de las necesidades de su contraparte.

Esta es la única forma en que los sujetos estarán dispuestos a hacer concesiones. La flexibilidad en la negociación solo se obtiene si esta conciente de la legitimidad de las demandas de la contraparte y si de ambos lados existe esa conciencia. Cuando esto sucede la forma de enfrentamiento de los sujetos deja de ser competitiva para pasar a ser cooperativa.

Por lo tanto el perfeccionamiento de la delimitación se produce cuando los sujetos toman conciencia plena de cuales son sus necesidades y cuales son las

de su contraparte. Cuando existe no solo el conocimiento sino además la comprensión y asunción de todos los aspectos del conflicto.

#### **5.4. Fase de confluencia**

En esta fase se caracteriza por la conducción del proceso para determinar necesidades e intereses comunes que sirvan de bases al acuerdo final.

Y toda vez que las diferencias de las partes son las contradicciones que van a existir en las versiones que rinda cada una de estas, el mediador buscará la información determinante que conduzca a posibles alternativas de solución de la disputa.

En esta fase se busca la desconstrucción del conflicto y la reconstrucción de la relación es en esta etapa donde esta presente la mediación pura y es donde el mediador empezará por escuchar la versión o la verdad de cada una de las partes en conflicto, de esta manera su intervención será aplicando todas y cada una de las técnicas del mediador, escucha atenta y activa, la lectura corporal, la reformulación, el parafraseo, el resumen, formulación de preguntas, el caucus que como ya se dijo son entrevistas privadas por separado que tiene el mediador con las partes.

El mediador con el uso adecuado de la técnica apropiada, identificara prioridades de las partes, deberá organizar los pequeños conflictos en orden de complejidad, es importante ir tomando acuerdos partiendo de los menos complejos.

Por cada uno de los conflictos extraer las áreas neutrales, y por ultimo buscar se generen alternativas utilizando las áreas neutrales.

Alcanzada la delimitación de las metas y adquirido un conocimiento exacto de la cuestión conflictual las partes están en condiciones de comenzar a negociar su acuerdo. Comienza a definirse no ya el “que” sino el “como” el “cuando” y el “donde” se materializará su solución. La solidez de esta fase dependerá de la calidad del acuerdo final y la prontitud de su ejecución. Una vez claros los elementos del acuerdo es tiempo de pasar a la fase de clausura donde se redactara para la firma de las partes el acuerdo final.

#### **5.5. Fase de clausura, elaboración y estructura del convenio**

Esta fase se logra paso a paso de donde el mediador debe ir retomando todos esos pequeños acuerdos que las partes fueron generando y hayan aceptado y en donde se haya logrado que las personas hayan tenido áreas neutrales frente al conflicto.

El mediador debe plantear al conflicto como un problema conjunto, debe recordarles a las partes que el tener diferentes puntos de vista no les impide llegar a acuerdos futuros y aprender del pasado para generarlos.

El acuerdo se va elaborando a lo largo de todo el proceso de mediación y conciliación, y en un momento determinado, cuando los participantes han tomado la decisión de realizar o no realizar determinadas acciones se estructura el acuerdo final al que han de llegar las partes.

El mediador referirá el valor de una relación a futuro posterior a todo el resumen, las partes procederán a firmar el acuerdo final al que han arribado y de esta manera al estar convencidas por si mismas y al elaborar el convenio existe la una posibilidad mayor en su cumplimiento, de la claridad del convenio, dependerá mucho su cumplimiento; en tanto, cuantos más cabos sueltos se dejen, menos probabilidades habrá de que el acuerdo perdure.

El acuerdo final se caracteriza en primer lugar por su lenguaje claro, conciso y preciso. Las obligaciones de las partes deben distribuirse en el texto de forma tal que queden perfectamente balanceadas. Es decir, intercalando los deberes de uno y de otro para evitar que una de las partes se sienta en desventaja o que la carga de sus obligaciones sea superior.

El convenio al que lleguen las partes sólo será autorizado en caso de que no contravenga la moral o disposiciones de orden público, será el Director del Centro la persona encargada de revisar el convenio y asegurarse que no adolezca de vicios del consentimiento, por lo que no podrán autorizarse convenios que no sean resultado de las sesiones de mediación o conciliación desarrolladas en el Centro.

Dicho convenio deberá satisfacer los requisitos establecidos en el artículo 6.12 del Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, que son los siguientes:

- a) Constar por escrito, indicando lugar y fecha de celebración. En este apartado deberá anotarse la fecha y hora del convenio, la asignación de un número secuencial en relación con la solicitud hecha, la designación del tipo de proceso que se va a seguir el de mediación o bien conciliación
- b) Nombre, edad, nacionalidad, estado civil, profesión u ocupación y domicilio de los interesados;

- c) Describir el documento con el que el apoderado o representante de los interesados acredita su carácter, debiendo agregar copia certificada del mismo.
- d) Declaraciones: Las que contendrán una breve relación de los antecedentes que motivaron el trámite; así como su voluntad para mediar y su manifestación de cumplir con el principio de confidencialidad
- e) Cláusulas: Las que contendrán las obligaciones de dar, hacer o tolerar, así como las obligaciones morales convenidas por los interesados. Asimismo se precisara en la redacción lo más clara y precisa de lo que las partes manifiestan con términos sencillos y que sean entendidos por las mismas.
- f) El juez competente para el caso de incumplimiento;
- g) Firma y huella digital de los participantes o sus representantes; en caso de que alguno de ellos no sugiere firmar, otra persona lo hará a su ruego;
- h) El nombre y firma del mediador-conciliador; y
- i) La certificación del Director del Centro de Mediación y Conciliación de haber revisado el convenio, y en su caso, la certificación de haber sido él quien fungió como mediador-conciliador.

Una vez autorizado el convenio final por el Director del Centro, tendrá respecto de los interesados del carácter de sentencia ejecutoriada con efectos de cosa Juzgada.

Cuando se incumpla el convenio se procederá a su ejecución en la vía de apremio ante el Juez competente, conforme al Código de Procedimientos Civiles. Las obligaciones de contenido ético o moral no serán susceptibles de ejecución coactiva.

Es indispensable que desde la fase de remisión se determine si es mediable o no el conflicto a tratar, pues en muchas ocasiones los participantes trataran de sorprender a los mediadores a través de un conflicto inexistente para obtener un beneficio personal o bien que alguno de ellos tratara de aprovecharse de la buena fe del otro participante.

Las sesiones que llevan a cabo los mediadores-conciliadores, en algunos casos tienen algunos inconvenientes, pues en ocasiones cuando el conflicto se agrava el Director del Centro de Mediación y Conciliación permite la entrada a esas sesiones a todas las personas que quieren entrar aún y cuando no son abogados o no están relacionadas directamente con el conflicto, sino que son familiares de los participantes, interviniendo diversos intereses sin que se llegue a la solución del problema principal.

Otro de los puntos importantes es que no se puede obligar a ninguna persona a que suscriba el convenio final aún y cuando haya acudido a todas las sesiones y estuviese de acuerdo con el contenido del convenio si al final alguno de ellos decidiese no firmar se da por concluido el proceso de mediación y conciliación.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.-** Los mecanismos alternos para la solución de conflictos como la mediación y conciliación, son hoy en día una realidad en nuestro país, pues han adquirido durante los últimos años un papel cada vez más relevante en México. La promoción del proceso de mediación y conciliación en México, se debe en parte a los serios problemas que enfrentan los sistemas de justicia en la mayoría de los países latinoamericanos y la inconformidad al no contar con un sistema de justicia que resuelva sus conflictos de fondo en una forma eficiente, gratuita, rápida y justa.

**SEGUNDA.-** Son cada vez más los estados en México que están incursionando en materia de mediación y conciliación, creando Centros de Mediación y Conciliación anexos a los tribunales del Poder Judicial, los cuales les permiten a los ciudadanos acudir a una opción distinta, para tratar de solucionar sus conflictos, tales como Aguascalientes, Baja California Sur, Colima, Chihuahua, Estado de México, Guanajuato, Jalisco, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Sonora, Tabasco y el Distrito Federal.

Por lo que hace al Estado de México se han abierto ocho Centros de Mediación y Conciliación, los cuales se ubican en las regiones de Toluca, Tlalnepantla, Chalco, Ecatepec, Naucalpan, Nezahualcoyotl, Cuautitlán y Texcoco, mismos que se encuentran anexos a las instalaciones de los tribunales de dichos Distritos, sin embargo la mayoría de la gente no tiene conocimiento de su existencia, por falta de difusión de los mismos.

**TERCERA.-** Nuestra legislación penal ha contemplado a la mediación y conciliación como una herramienta más, la que se puede utilizar en el restablecimiento de las relaciones humanas, ya que el objetivo no es tener un sistema de justicia represivo, siendo que el castigo como pena no da solución al

conflicto, en virtud de que su origen no es tratado y el delito solo es la punta del iceberg. Y en atención a los principios generales de la mediación y conciliación, donde la negociación se lleva a cabo en un escenario de confidencialidad y para no traicionar la buena fe de las personas que se sujetan a tal procedimiento, la ley protege ese derecho al eximir a los mediadores conciliadores de realizar cualquier denuncia. La mediación y conciliación en materia penal da tratamiento al conflicto más no al delito, que es ya una conducta tipificada, por tanto se contempla dejar en libertad a las partes el negociar sobre delitos de querrela más no así los de oficio, donde existe un interés de la sociedad en su prosecución, quedando únicamente la opción de negociar sobre la reparación del daño.

**CUARTA.-** El Código de Procedimientos Civiles del Estado de México, rescata la libertad de las personas para negociar directamente la solución de su conflicto, planteando dos escenarios distintos, por un lado los servicios que presta el Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México y por otra parte la vía jurisdiccional contemplada en la legislación; por tanto la mediación y conciliación pueden llevarse a cabo antes, durante o después de un procedimiento judicial, siendo posible que las partes que intervienen en un juicio puedan solicitar la suspensión del procedimiento; en caso de llegar a un acuerdo en el Centro de Mediación y Conciliación, éste remitirá al Juez que haya conocido del juicio, el convenio correspondiente para que surta sus efectos legales y de no existir solución al problema en la vía pacífica, las partes podrán regresar a continuar el juicio en la etapa en que se quedaron.

**QUINTA.-** Las partes en un procedimiento civil pueden llegar a solicitar la intervención de un mediador conciliador para solucionar su problema, ya sea directamente o porque sean remitidos por el Juez que este conociendo de la litis, aunque el artículo 2.307 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de

México, indica que *“los tribunales podrán remitir a los particulares al Centro de Mediación y Conciliación, previo su consentimiento, que deberá constar en forma fehaciente.”*. Consideramos que dicho precepto debería indicar *“...los tribunales deberán informar a las partes sobre la existencia de los métodos alternativos de solución de conflictos, indicándoles que pueden suspender su procedimiento por la utilización de dicha vía, previo su consentimiento que deberá constar en forma fehaciente, remitiendo a los particulares al Centro de Mediación y Conciliación.”*. En este sentido hablamos que las personas puedan decidir de manera informada sobre la utilización de la vía que más convenga a sus intereses y necesidades para solucionar sus diferencias.

**SEXTA.-** Tenemos que la Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar en el Estado de México, obliga al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México; los Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia y a las autoridades tradicionales de los pueblos y comunidades indígenas, en el ámbito de su competencia, a informar a los particulares sobre la existencia de los métodos alternativos de solución de conflictos, sin embargo encontramos varios inconvenientes a lo establecido por esta Ley, ya que la misma omite la utilización de la mediación como método de solución de conflictos pues solo contempla el procedimiento conciliatorio; por otra parte no señala los requisitos de las personas que estarán a cargo de llevar las audiencias conciliatorias a que se refiere el numeral 36 de esta Ley, y como consecuencia de ello, al no tener personal que cuenten con las herramientas necesarias para llevar a cabo el procedimiento conciliatorio, dentro de las instituciones mencionadas en un principio, difícilmente se podrá llegar a la solución del conflicto planteado de manera satisfactoria para las partes.

Lo anteriormente expuesto considero es de graves consecuencias sociales y jurídicas, debido a que la ley que se indica específicamente en los numerales 27 y 28, establece que los convenios que dan por concluido el procedimiento conciliatorio, son vinculatorios para las partes y contempla que

los mismos serán enviados al Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, a efecto de que se eleven a la categoría de cosa juzgada. Situación que es gravísima ya que las instituciones que llevan a cabo el procedimiento conciliatorio que indica el ordenamiento legal mencionado, no especifica los requisitos que deben cumplir las personas que llevan a cabo dichos procedimientos y menos aún indica el tipo de capacitación con el que deben de contar, quedando en duda la profesionalización del servicio que brindan y por ende la elaboración y contenido de los convenios celebrados ante ellos; amén que tampoco regula los requisitos que deben contener los mismos. Y con tantas lagunas especifica que los acuerdos con los que finalizan esos procedimientos serán elevados a la categoría de cosa juzgada, remitiéndolos al Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México para tal efecto, sin que exista margen para que el Director de esa institución realice una revisión de dichos acuerdos y de que no existan vicios del consentimiento de las partes que intervienen. Aunque si bien es cierto, el Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México en su artículo 6.13, contempla que los convenios que firma el Director serán revisados y autorizados cuando no contravengan disposiciones de orden público, contra la moral o las buenas costumbres; y se cerciora que no existan vicios del consentimiento de las partes que celebran los mismos, estableciendo que estos solo serán aprobados, en tanto sean derivados de las sesiones de mediación realizadas en dicha institución, condición con la que se garantiza que los acuerdos son emitidos con plena voluntad y consentimiento al haber sido derivados de sesiones con personal capacitado y especializado en la aplicación de métodos alternos de solución de conflictos.

**SÉPTIMA.-** Actualmente ningún Ayuntamiento en el Estado de México esta utilizando las facultades que le otorga la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, ya que no han creado sus Oficialías Mediadoras Conciliadoras y se han limitado las Oficialías Calificadoras de los mismos, a canalizar a los particulares al Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado

de México. Lo que considero inadecuado ya que no se trata de desaparecer espacios sino de adaptarse a nuevos métodos de servicios, como lo es la aplicación de los métodos alternos de solución de conflictos; ya que con ello se generarían mas opciones para la solución de éstos en un ambiente que facilite la negociación pacífica de las personas que decidan resolver sus diferencias a través de esa vía, y con ello el Estado en su nivel municipal cumpliría con uno de sus objetivos que es el brindar un servicio público donde se atiendan los intereses de los gobernados, aunado a que dicho servicio tendría un efecto preventivo en la sociedad al dar solución a controversias que de seguir creciendo pudieran concluir en conductas delictivas o en procesos judiciales largos y costosos.

**OCTAVA.-** El artículo 59 de la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio en el Estado de México, establece que el Síndico Municipal hasta antes de emitir sus laudos, podrá remitir a las partes al Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado, previo el consentimiento de estas que conste de manera fehaciente, situación que en la práctica no se da pues, los síndicos de los Ayuntamientos ante la presencia de un conflicto condominal hablan con las partes, dejan que éstas expongan sus puntos de vista, les preguntan si quieren llegar a un acuerdo conciliatorio y si no es así continúan con el procedimiento hasta emitir su laudo. El problema aquí, es que muchos de los Síndicos Municipales desconocen el método alternativo, y por lo tanto no remiten a las partes a uno de los Centros de Mediación y Conciliación para que estos puedan dar solución de raíz a su problema y evitar que el resultado tenga que ser un forzoso ganar-perder y sin comprobar primero que el origen de sus diferencias pudo haber sido una equivocación, a veces involuntaria, que se puede corregir después de dialogar como se debe.

Acertadamente la ley en comento establece que los convenios suscritos en la vía de mediación y conciliación gozarán de las características que la misma ley les envista, lo que conlleva a la protección de los acuerdos que los

particulares realicen en un escenario donde impera la voluntad, puesto que quedan regulados por las leyes que contemplan los métodos alternos de solución de controversias.

**NOVENA.-** Ley Orgánica del Poder judicial del Estado de México, precisa los requisitos para ocupar los diferentes cargos públicos de acuerdo al organigrama de funcionamiento determinado por el H. Consejo de la Judicatura del Estado de México, y como se desprende de tal ordenamiento el objetivo principal es brindar un servicio de calidad a través de la profesionalización y capacitación adecuada de todos y cada uno de los servidores públicos que a través de sus diferentes funciones contribuyan al desarrollo del proceso de mediación y conciliación como métodos distintos y colaborativos de solución de conflictos, en una etapa de cambio nuestra sociedad necesita que se cumplan con los principios de impartición de justicia que sea pronta, expedita y gratuita, donde tal derecho se ha vuelto inalcanzable para muchos sectores, tanto en lo económico, como en lo social, cultural y moral, ya que es de todos sabido la crisis de credibilidad por la que atraviesan las Instituciones encargadas de dicha función.

A pesar de la existencia de los Centros de Mediación y Conciliación en el Estado de México, y que los convenios celebrados en los mismos, tienen la característica de ser elevados a la categoría de cosa juzgada; brindando protección legal y mayor índice de cumplimiento a los acuerdos que nacen de la voluntad de los que intervienen, derivados de sesiones realizadas en un escenario pacífico y en una negociación colaborativa, personal, voluntaria y gratuita, donde la formula que prevalece es la de ganar ganar, donde las partes quedan satisfechas al haber decidido directamente ellas la solución de sus diferencias, en oposición a las resoluciones judiciales que les son impuestas y donde siempre existe un ganador y un perdedor, sin embargo falta difusión de estos servicios en todos los sectores de la sociedad, que de realizarse se cumpliría con un objetivo muy importante de prevención de problemas sociales, promoviendo una cultura de paz y contribuyendo a rescatar del ser humano su

capacidad para negociar y resolver pacíficamente las diferencias que surgen al vivir en comunidad.

**DÉCIMA.-** El Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, entre otras cosas nos señala las facultades y atribuciones de todos y cada uno de los servidores públicos que colaboran en el funcionamiento de los Centros de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México. Aclarando que el personal que integra los diferentes Centros de Mediación y Conciliación en el Estado de México, son un gran ejemplo del notable cambio que existe en la calidad humana y que todo servidor público debe tener, pues es sorprendente el buen trato que brindan a las personas que acuden ante ellos para la solución de sus conflictos.

Asimismo dicho reglamento es un ordenamiento práctico que de forma explícita señala que los convenios celebrados en dicha Institución están elevados a la categoría de una sentencia con valor de cosa juzgada, consecuentemente ante el incumplimiento de tales acuerdos, son exigibles en la vía de apremio ante el Juez competente; situación con la que se brinda seguridad jurídica a las partes que optan por solucionar sus diferencias a través de los métodos colaborativos y pacíficos, dando certeza de cumplimiento a los acuerdos aportados por ellos mismos en un escenario donde prevalece la voluntad y libertad.

**DÉCIMA PRIMERA.-** Ahora es posible desarrollar medios de acción no violentos para restaurar la comunicación entre los sujetos de un conflicto sin que éstos tengan que recurrir a la violencia verbal, física o institucional, ya que frente al poder de la razón no solo esta la razón del poder, sino el poder de la bondad y el poder de la comunicación, principios éstos en los que se sustenta y encuentran razón de ser la mediación y la conciliación, es por ello que dichos medios tienen como fin inmediato ir a la raíz, a la causa, al "corazón del

conflicto”, por lo que conforme a la sana crítica, al sentido común y a la cultura de la paz, debe darse paso a que tales medios alternativos de solución de controversias actúen antes, durante y después de juicio, siempre y cuando se trate de asuntos que puedan ser mediables.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** Las ventajas de la mediación y conciliación son muchas, pues su propósito es lograr un acuerdo rápido y sin los costos en tiempo, dinero y esfuerzo que llevaría un proceso judicial, pues todos sabemos que en el sistema judicial tradicional, incluso los casos más simples pueden demorar años en ser resueltos. En el proceso del desarrollo de la mediación y conciliación, los abogados también recuperan uno de los principios fundamentales de la abogacía, que es el contribuir a la solución de los conflictos y no retardar con cuestiones procesales y por motivos económicos o personales la solución de las controversias que les son encomendadas por sus clientes.

La mediación y conciliación constituyen un proceso de absoluta confidencialidad, por lo que es ideal para aquellos casos en los que las partes involucradas, por determinada razón, no desean que el conflicto trascienda frente a terceros o frente a la opinión pública. Por otra parte la información que se maneja en un proceso de mediación no puede ser presentada en juicios o arbitrajes posteriores. Escenario que brinda absoluta seguridad y libertad a las partes, para hablar con verdad, franqueza y honestidad, puesto que no están presionadas por tratar de convencer a un tercero de que tienen la razón, ya que el Mediador Conciliador no puede emitir juicio alguno sobre el asunto planteado, consecuentemente debe permanecer neutral e imparcial, siendo su papel fundamental el ser un vínculo de comunicación entre los involucrados.

**DÉCIMA TERCERA.-** Cualquier conflicto es susceptible de ser resuelto a través de un proceso de mediación y conciliación, en tanto el objetivo de dichos métodos alternos de solución de conflictos es el restablecimiento de las relaciones

humanas, sin embargo en cuanto hace al Poder Judicial del Estado de México, determina que todas o algunas de las diferencias que se susciten en relación con un determinado hecho, derecho, contrato, obligación, acción o pretensión pueden resolverse a través de la mediación y conciliación, por lo que se excluyen las materias electoral, administrativa, fiscal, laboral y agraria, asimismo la limitación será que la materia de la mediación y conciliación, verse sobre derechos disponibles, es decir, sobre derechos que puedan ser materia de transacción, teniendo en cuenta que en términos del artículo 1.3 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de México, la voluntad de los particulares no puede eximir de la observancia de la ley, ni alterarla o modificarla, y que solo puedan renunciarse los derechos privados que no afecten directamente el interés público o cuando no cause perjuicio a derechos de terceros.

**DÉCIMA CUARTA.-** En los Centros de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, la mediación y conciliación están a disposición de los particulares de manera gratuita y se rigen por los principios de voluntariedad, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad, imparcialidad, flexibilidad, autocomposición, intervención, cooperación y creatividad, honestidad, acento en el futuro, co-mediación y re-mediación; resultando dichos principios muy atractivos para las personas que acuden a los Centros, puesto que a diferencia de un juicio, no pagaran nada, y podrán contratar un abogado si así lo desean, para que los asesore respecto de sus dudas, únicamente tendrán conocimiento del conflicto las personas involucradas, no se afectaran intereses de terceros, además los medios alternativos, no solo tienden a resolver las controversias sino que atacan el fondo de los conflictos partiendo que una vez resueltas las diferencias las partes convivan pacíficamente y con la espontánea voluntad de no generar nuevos problemas.

**DÉCIMA QUINTA.-** Todo aquella persona que pretenda desempeñar el puesto de mediador debe reunir diversas cualidades como ser confiable, buen

oyente, perceptivo, conocedor del conflicto, poseedor de una seria intención de ayudar, hábil para la comunicación, flexible, neutral, imparcial, paciente, de buen humor, y sobre todo tener conocimientos para conducir a la resolución del conflicto, ya que la principal tarea de mediador es ayudar a las partes a comunicarse acerca de las cuestiones fundamentales en disputa y minimizar el perjuicio psicológico que es consecuencia de los intercambios emocionales, para facilitar esta comunicación, los mediadores utilizan diferentes técnicas y recursos, como son la escucha activa, la lectura corporal, la reformulación del problema, el reencuadre de los hechos o contenidos del conflicto, la recontextualización de la situación de conflicto, el parafraseo, el resumen y la formulación de preguntas.

Es por eso que el Tribunal Superior de Justicia imparte un curso de tres meses para la preparación de mediador-conciliador, impartido de nueve de la mañana a nueve de la noche, con dos horas de receso, mismo que deben acreditar con un mínimo de calificación de ocho, el cual es impartido por especialistas en la materia, licenciados en Derecho, en Psicología, etc., asimismo le son aplicados exámenes que de igual forma deben acreditar con promedio de ocho, es importante destacar que aún cuando acrediten dichos conceptos, estos profesionistas deben contar con las características señaladas anteriormente, pues realmente estas no las van a aprender, sino que deben tenerlas por naturaleza, ya que por ejemplo una persona intolerante, grosera, desesperada, etc., no podría ser un buen mediador-conciliador.

**DÉCIMA SEXTA.-** Una vez que se haya estructurado el convenio al que lleguen las partes, éste sólo será autorizado en caso de que no contravenga la moral o disposiciones de orden público por el Director del Centro de Mediación y Conciliación el Poder Judicial del Estado de México, quien se encarga de revisar el convenio y asegurarse que no adolezca de vicios del consentimiento, teniendo respecto de los interesados el carácter de sentencia ejecutoriada con efectos de cosa Juzgada. Cuando se incumpla el convenio se procederá a su ejecución en la

vía de apremio ante el Juez competente, conforme al Código de Procedimientos Civiles, a excepción de las obligaciones de contenido ético o moral pues estas no pueden ser susceptibles de ejecución coactiva.

Hay que dejar en claro que el convenio celebrado por las partes debe indicar el Juez que sea competente para el caso de que alguna de ellas incumpliera con el mismo.

Por otra parte aunque las obligaciones de carácter moral no son exigibles en la vía coactiva, uno de los objetivos en el proceso de mediación es transformar la forma de relacionarse al aportar una nueva cultura de comunicación entre los participantes, lo que implica reducir el surgimiento de nuevos conflictos, al asumir las partes la responsabilidad que tienen en la generación de los mismos.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** El principal rival de los métodos alternos para la resolución de conflictos en el mundo no son los representantes del poder judicial, ni los juristas, ni los abogados que forman parte del método tradicional con el que actualmente intentamos resolver nuestros conflictos, como suelen afirmar los que se valen de los análisis que no van más allá de lo aparente. El principal rival es la ignorancia de las ventajas de la mediación y conciliación; ignorancia que deriva a la resistencia del cambio de paradigma y al cambio de hábitos en la manera de manejar los conflictos. Esa es la dificultad a vencer.

**DÉCIMA OCTAVA.-** La hipótesis planteada en el presente trabajo de tesis quedo probada puesto que el Estado de México es una de las entidades con mayor crecimiento poblacional, y de éste el crecimiento social es el preponderante. No podemos, ni debemos, dejar de actualizar el marco normativo que establezca las bases de la interacción y convivencia social. Es importante insistir en los factores que son generadores de conductas antisociales La convivencia social es compleja, y es más cuando se conjugan factores objetivos

y subjetivos que marcan nuestra conducta externa. Es por eso que la mediación y conciliación vienen a ser la vía más benéfica para la solución de los conflictos que sean mediables, a través de ésta, se facilita el llegar a acuerdos que sean estructurados y duraderos, acuerdos que se cumplan y que traigan a ambas partes satisfacción subjetiva y ventajas objetivas, pues como ya se dijo, las personas que intervengan en dicho proceso, llegaran a un convenio en el que imperara su voluntad, teniendo respecto de los interesados el carácter de sentencia ejecutoriada con efectos de cosa juzgada; evitándose un juicio largo, desgastante y costoso tanto económica como emocionalmente y menos satisfactorio.

La mediación y conciliación se encuentra regulada en el Código de Procedimientos Penales en vigor, el Código de Procedimientos Civiles en vigor, la Ley del Notariado, la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio, la Ley para la Prevención y Atención a la Violencia Familiar, la Ley Orgánica Municipal, la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México, el Reglamento para el Centro de Mediación y Conciliación en el Estado de México, misma que se cita en los puntos 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 y 2.8 del capítulo segundo del presente trabajo, que habla de la Mediación y Conciliación en el Estado de México.

**BIBLIOGRAFÍA**

1.- CALCATERRA, Rubén A. Mediación estratégica. Editorial Gedisa. Barcelona. España. 2002.

2.- CÁRDENAS, Eduardo José. La mediación en conflictos familiares. 1ª. D. Editorial Lumen. Buenos Aires Argentina. 1998.

3.- CARNELUTTI, Francesco. Sistema de Derecho Procesal Civil. Trad. Niceto Alcalá Zamora y Castillo. Vol. II. Editorial Uthea. Buenos Aires. Argentina. 1994.

4.-CASTANEDO Abay. Armando. Mediación. Una alternativa para la solución de conflictos. Editado por el Colegio Nacional de Ciencias Jurídicas y Sociales. Sonora. México. 2001.

5.- CIARAMICOLI Arthur P. El poder de la empatía. Ediciones B Argentina S.A. Buenos Aires Argentina, 2000.

6.- CHABANNEU De Gore Silvia. La promesa de la mediación. Javier Vergara Editor. Argentina. 2000.

7.- FREID Schnitman Dora. La resolución alternativa de conflictos. Editorial Granica. Buenos Aires Argentina. 2000.

8.- GOZAINE, Osvaldo A. Formas alternativas para la resolución de conflictos. Desalma. Buenos Aires. 1995.

9.- IBARRA Luz Maria. Gimnasia cerebral. Ediciones Garnik. México. 1998.

10.- LLOYD Sam R. Cómo desarrollar la asertividad positiva. Grupo Editorial Ibero América S.A. de C.V. México. 1998.

11.- MARSHALI B. Rosenberg. Comunicación no violenta. El lenguaje de la compasión. Ediciones Urano. Barcelona, España. 2000.

12.- MESSUTI, Ana. El tiempo como pena. Editorial Campo Manes Libro. Buenos Aires Argentina. 2001.

13.- MOORE Christopher W. El proceso de mediación. Editorial Granica. Argentina. 1995.

14.- SELVA Chantal. La programación neuro-lingüística aplicada a la negociación. Editorial Granica. España. 1997.

15.- SUARES Marinés. Proceso de mediación. Editorial. Vergara Bolsillo. Argentina. 2001.

16.- WEEKS Dudley. 8 pasos para resolver conflictos. Editorial Vergara Bolsillo. Buenos Aires, Argentina. 2003

17.- ZAFFARONI Eugenio R., Nino Carlos S. Las fichas del INECIP. Editado por el Instituto de Estudios comparados en ciencias penales-INECIP.- Buenos Aires Argentina. 2002.

## LEGISLACIÓN

1.- Código de Procedimientos Civiles del Estado de México. Editorial Sista. México. 2004.

2.- Código de Procedimientos Penales del Estado de México. Editorial Sista. México. 2004.

3.- Ley para la Prevención y Atención de la violencia Familiar del Estado de México. Editorial Pac Com. México. 2005.

4.- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta de Gobierno del Estado de México. 2002.

5.- Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio del Estado de México. Editorial Pac Com. México. 2005.

6.- Ley del Notariado del Estado de México. Editorial Pac Com. México. 2005.

7.- Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Estado de México. Primera Edición. México. 2003.

8.- Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México. Editorial Sista. México. 2005.

**OTRAS FUENTES***REVISTAS*

PESQUEIRA Leal, Jorge. Iruretagoyena Quiroz, Amelia. Prevención de la incidencia delictiva a través de la mediación. Revista Jurídica. Poder Judicial de Aguascalientes. Año XIII. abril-junio, núm. 23, Pág. 24

SALAZAR Snack, Ana María. Pruneda González Salas Jorge. La Mediación en México. Revista "El mundo del abogado". Año 6. Septiembre. Núm 53. Págs. 18-21.

WEIS, Karen. Urge la Mediación en materia familiar. Revista "El mundo del abogado". Año 6. Octubre. Núm. 54. Págs.15-17.

*PÁGINAS DE INTERNET*

[stj.chihuahua.gob.mx](http://stj.chihuahua.gob.mx)

[www.prodigyweb.net.mx/tribunalbcs](http://www.prodigyweb.net.mx/tribunalbcs)

[www.tsjdf.gob.mx](http://www.tsjdf.gob.mx)

[www.poderjudicial-gto.gob.mx](http://www.poderjudicial-gto.gob.mx)

[mexplaza.udg.mx/tribunal](http://mexplaza.udg.mx/tribunal)

[wcpj.jalisco.gob.mx](http://wcpj.jalisco.gob.mx)

[www.pjedomex.gob.mx](http://www.pjedomex.gob.mx)

[www.tribunaloax.gob.mx](http://www.tribunaloax.gob.mx)

[www.tribunalqro.com.mx](http://www.tribunalqro.com.mx)

[www.tsjqroo.gob.mx](http://www.tsjqroo.gob.mx)

[tribunal.uson.mx](http://tribunal.uson.mx)

[www.tsj-tabasco.gob.mx](http://www.tsj-tabasco.gob.mx)

[www.htspuebla.gob.mx](http://www.htspuebla.gob.mx)

[www.mediadoresenred.mx](http://www.mediadoresenred.mx)

[www.itlp.edo.mx](http://www.itlp.edo.mx)