



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**

FACULTAD DE DERECHO

SEMINARIO DE DERECHO CIVIL

**“CREACIÓN DE MÓDULOS DE MEDIACIÓN
FAMILIAR EN EL SISTEMA NACIONAL PARA EL
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)”**

TESIS

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN DERECHO**

GUADALUPE ANAYELI FLORES NOGUERÓN

ASESOR

LIC. SUSANA MARTINA MOLINA VÁZQUEZ



MÉXICO D.F. 2012



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

FACULTAD DE DERECHO
SEMINARIO DE DERECHO CIVIL

OFICIO INTERNO: SEMCIV33/2012
ASUNTO: Aprobación de Tesis

**DR. ISIDRO ÁVILA MARTÍNEZ,
DIRECTOR GENERAL DE LA
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR DE LA U.N.A.M.,
P R E S E N T E.**


La alumna, **FLORES NOGUERÓN GUADALUPE ANAYELI**, quien tiene el número de cuenta **40606087-1**, elaboró en este Seminario, bajo la asesoría y responsabilidad de la **Lic. Susana Martina Molina Vázquez**, la tesis denominada **“CREACIÓN DE MÓDULOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN EL SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)”**, y que consta de **229** fojas útiles.

La tesis de referencia, en mi opinión, satisface los requisitos reglamentarios respectivos, por lo que con apoyo en la fracción VIII, del artículo 10, del Reglamento para el funcionamiento de los Seminarios de esta Facultad de Derecho, se otorga, la aprobación correspondiente, autorizándose su presentación al jurado recepcional, en los términos del Reglamento de Exámenes Profesionales de esta Universidad.

La interesada, deberá iniciar el trámite para su titulación dentro de los seis meses siguientes (contados de día a día), a aquél en que le sea entregado el presente oficio, en el entendido, de que transcurrido dicho lapso sin haberlo hecho, caducará la autorización que ahora se le concede para someter su tesis a examen profesional. Dicha autorización, no podrá otorgarse nuevamente, sino en el caso de que el trabajo recepcional, conserve su actualidad y siempre que la oportuna iniciación del trámite para la celebración del examen, haya sido impedida por circunstancia grave, lo cual, calificará la Secretaría General de esta Facultad.

Reciba un cordial saludo.

“POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU”
Cd. Universitaria, D. F. a 20 de agosto del 2012.


MTRA. MARÍA DEL CARMEN MONTOYA PÉREZ
Encargada del Seminario.



FACULTAD DE DERECHO
SEMINARIO DE
DERECHO CIVIL

México, D.F., a 22 de junio de 2012.

**MTRA. MARÍA DEL CARMEN MONTOYA PÉREZ.
ENCARGADA DEL SEMINARIO DE DERECHO CIVIL
DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.**

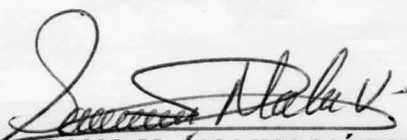
Hago referencia al proyecto de Tesis intitulado "**Creación de Módulos de Mediación Familiar en el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)**", sustentada por la C. **Guadalupe Anayeli Flores Noguérón** (número de cuenta **406060871**).

Sobre el particular, me permito hacer de su conocimiento que la sustentante ha concluido con el proyecto en cita, mismo que ha sido revisado por la suscrita asesora, así como hechas las modificaciones pertinentes; motivo por el cual se ha considerado procedente dar el **Voto Aprobatorio** para los efectos conducentes.

Asimismo, adjunto a Usted el presente proyecto de tesis de referencia, constante de 230 hojas, a efecto de someterlo a su consideración y revisión para la aprobación del mismo.

Sin otro particular, le reitero mis más atentas y sinceras consideraciones.

ATENTAMENTE


**LIC. SUSANA M. MOLINA VÁZQUEZ.
ASESORA DE TESIS.**

Dedico este esfuerzo:

A DIOS y A LA VIRGEN DE GUADALUPE:

Por estos años vividos, la experiencia
y la sabiduría adquirida para no rendirme
ante los retos y alcanzar mis sueños.

A MIS PADRES (Guadalupe y Jaime):

Quienes con su amor y esfuerzo me enseñaron
a ser valiente, a luchar con coraje y entereza;
para no dejarme derrotar ante nada y nadie.
Por ellos, aprendo cada día a ser independiente
y humilde.

Gracias por su paciencia y por creer en mí.

A MIS ABUELOS (Victoria y Ambrosio):

Por su amor, consejos, apoyo incondicional para
lograr mis metas y por enseñarme a sonreír.
Gracias por sus cuidados, su dedicación,
por ser un ejemplo a seguir y por la fortaleza
que aprendo para luchar por los ideales.

A MIS HERMANAS (Blanca y Carolina):

Por los momentos de alegría y tristeza que pasaron
a mi lado, por las travesuras y secretos que nunca
se terminarían y porque siempre existirá el cariño
entre nosotras.

A FABIAN:

Por su amor, confianza, apoyo incondicional
y quien en este tiempo juntos ha sabido darme
la fortaleza y he aprendido que la vida se disfruta
hoy y no mañana.

A LA FACULTAD DE DERECHO, UNAM:

Por abrirme las puertas de la enseñanza y del
éxito durante y después de mis estudios.

A MI ASESORA DE TESIS:

Lic. Susana Martina Molina, por transmitirme sus
conocimientos y alentar este logro.

A EDITH (DIF-NACIONAL):

Por su cariño, ayuda, por regalarme sus enseñanzas
y experiencias, me demostró que aun existen personas
que te aprecian y apoyan sin condición alguna.

Gracias por tu amistad.

A QUIENES NO CREYERÓN EN MÍ:

Gracias, porque con ello he aprendido a ser mejor
cada día y no detenerme ante la adversidad.

INDICE

Pág.

INTRODUCCIÓN.

CAPITULO I. MARCO CONCEPTUAL E HISTÓRICO DE LA MEDIACIÓN.

1. Conflicto en el ser humano.....	1
1.1. Fuentes del conflicto.....	2
1.2. Etapas del conflicto.....	8
1.3. Resolución del conflicto.....	10
2. Medios alternativos de solución de conflictos.....	12
2.1. Autotutela.....	15
2.2. Heterocomposición.....	17
2.2.1. Proceso.....	18
2.2.2. Arbitraje.....	21
2.2.3. Conciliación.....	24
2.3. Autocomposición.....	27
2.3.1. Negociación.....	29
2.3.2. Mediación.....	31
2.3.2.1. Mediación comunitaria.....	34
2.3.2.2. Mediación escolar.....	37
2.3.2.3. Mediación laboral.....	42
2.3.2.4. Mediación internacional.....	45
2.3.2.5. Mediación penal.....	48
2.3.2.6. Mediación mercantil.....	53
2.3.2.7. Mediación familiar.....	55
3. Antecedentes de la Mediación.....	58
3.1. Latinoamérica.....	61
3.1.1. Argentina.....	62
3.1.2. Chile.....	63
3.1.3. Puerto Rico.....	65
3.2. Estados Unidos.....	67
3.3. Canadá.....	70
3.4. Europa.....	73
3.4.1. España.....	74
3.4.2. Suiza.....	77

CAPITULO II. DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN MÉXICO.

1. Mediación en México.....	79
1.1. Sonora.....	80
1.2. Quintana Roo.....	84
1.3. Querétaro.....	86
1.4. Zacatecas.....	89
1.5. Distrito Federal.....	90
1.6. Estado de México.....	93
2. Servicios públicos y privados que implementan medios alternativos.....	98

2.1.	Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI).....	98
2.2.	Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIF).....	101
2.3.	Centro de Atención para Víctimas del Delito (CENAVIT).....	103
2.4.	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).....	105
2.5.	Centro de Justicia Alternativa.....	107
2.5.1.	Generalidades del Centro de Justicia Alternativa.....	107
2.5.2.	Vinculación con la vía judicial.....	109
2.5.3.	Mediación civil y mercantil, penal y familiar.....	110
2.5.4.	Procedimiento de Mediación.....	112
2.6.	Otros Centros.....	114
a)	Centro de Negociación, Mediación, Conciliación y Arbitraje.....	114
b)	Instituto Mexicano de la Mediación.....	116
3.	Eficacia de la mediación familiar.....	118
3.1.	Principios de la mediación.....	120
3.2.	Ventajas y desventajas.....	122
3.3.	Conflictos familiares.....	124
3.3.1.	Matrimonio y Concubinato.....	127
3.3.2.	Divorcio.....	131
3.3.2.1.	Los alimentos.....	134
3.3.2.2.	Patria Potestad y, Guarda y Custodia.....	135
3.3.3.	Adopción.....	137
3.3.4.	Reconocimiento de los hijos.....	139
3.3.5.	Sucesiones.....	140
4.	La figura del mediador.....	142
5.	Técnicas y métodos empleados.....	145
a)	Técnicas.....	145
b)	Métodos o modelos de intervención.....	153

CAPITULO III. SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA.

1.	La Familia.....	156
1.1.	La Familia y su aspecto social.....	158
1.2.	La Familia y su aspecto jurídico.....	160
1.3.	La Familia moderna.....	162
2.	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-Nacional).....	164
2.1.	Objetivos.....	166
2.2.	Programas de apoyo.....	169
2.3.	Servicios.....	172
2.4.	Medios de solución de conflictos y su procedimiento.....	174
3.	DIF-DF.....	181
3.1.	Objetivos y funciones.....	182
3.2.	Programas de apoyo.....	184
3.3.	Servicios.....	186
3.4.	Medios de solución de conflictos y su procedimiento.....	188

CAPITULO IV. ESTABLECIMIENTO DE MÓDULOS DE MEDIACIÓN EN EL DIF,
PARA FOMENTAR EL TEMA DE MEDIACIÓN FAMILIAR.

1. Importancia de implementar la mediación.....	191
1.1. En la Sociedad.....	192
1.2. En el núcleo familiar.....	195
1.3. En el DIF-Nacional y DIF-DF.....	198
2. El papel del Mediador en el DIF.....	200
2.1. Objetivos.....	202
2.2. Habilidades y cualidades.....	204
2.3. Procedimiento para iniciar con la mediación (Discurso del mediador).....	206
3. Autoridad y/o área que prestara el servicio de mediación.....	209
a) DIF-Nacional.....	210
b) DIF-DF.....	211
4. Procedimiento para prestar el servicio de mediación.....	212
5. Beneficios de los módulos de mediación.....	216
CONCLUSIONES.....	219
BIBLIOGRAFÍA.....	222

INTRODUCCIÓN

La experiencia nos ha enseñado, que las sociedades en general, al ser formadas por hombres de diversa religión, cultura, caracteres, formas de pensar y de sentir; no siempre pueden convivir en armonía, ya que día a día debido a los cambios de desarrollo que enfrentan las personas dentro de su sociedad, se llenan de conflictos que en ocasiones se encuentran imposibilitados para darles solución por sí mismas, y por ello acuden a otras instancias.

El hombre tiene la necesidad de organizarse en familia con el fin de subsistencia y perpetuación de su especie, sin embargo ante un conflicto o disputa se frustra al ver como se disgregan las relaciones familiares que sirven de base para la convivencia dentro de la sociedad. Por ello, el ser humano al descubrir el Derecho como un sistema organizado de normas, busca imperioso equilibrar y estabilizar el mundo en el que vive, bajo un régimen jurídico logrando encontrar paso a paso soluciones a sus conflictos.

No obstante el hombre se inquieta al no satisfacer sus necesidades e intereses y recurre de medios diversos al jurisdiccional como el arbitraje, la conciliación, la negociación y mediación para resolver sus problemas; toda vez que los tribunales reciben una cantidad desmesurada de asuntos que no pueden manejar de manera pronta, provocando que los procesos sean largos, tediosos, costosos y que los resultados de los mismos no siempre reflejen esa sensación de justicia que todos como miembros de una familia buscamos.

Por consiguiente, las personas que trabajamos con problemas familiares (abogados, psicólogos, trabajadores sociales, etcétera), no hemos dejado pasar por alto la búsqueda de dichos medios o alternativas, luchando por tratar de unir a la familia en un ambiente de armonía, además de ayudar al prójimo y a uno mismo como miembros de ésta, a superar todo tipo de disputas. Y pese a las críticas plateadas para los medios de solución de controversias, que más que obstáculos

se han vuelto puntos clave a favor de su desarrollo e implementación, puesto que nos da pauta para continuar con la búsqueda de soluciones o del medio idóneo para tratar con sensibilidad los problemas que día a día enfrentamos, así como mejorar las técnicas y métodos empleados en la actualidad.

Lo anterior, lo vemos reflejado en el trabajo constante que realizan algunas instituciones fomentando la sana convivencia familiar; una de estas instituciones u organismos es el Sistema Nacional para Desarrollo Integral de la Familia al otorgar diversos servicios o programas de apoyo a las familias y comunidad que lo requiera, aunado a ello como experiencia personal prestando el servicio de prácticas profesionales en el área jurídico familiar, pude darme cuenta de la ardua labor que realizan al brindar ayuda, apoyo y seguridad a los miembros de la familia así como a mujeres, hombres, personas de la tercera edad y niños víctimas de un conflicto familiar.

Aunque sabemos que uno de los medios alternos existentes para resolver conflictos es el arbitraje, en materia familiar es nula su aplicación y en cuanto a la conciliación no siempre arroja buenos resultados como veremos más adelante; por lo que con la presente investigación pretendemos que el estudioso en Derecho reflexione sobre una innovadora forma de gestión de conflictos como lo es la mediación, especialmente en el área familiar puesto que la práctica nos ha enseñado que la aplicación del sistema formal tradicionalista en materia familiar, algunas veces no cubre con las expectativas de solución planteadas ocasionando más obstáculos y cerrando las líneas de comunicación entre las personas.

La tesis plantea el tema de Implementar módulos de mediación en el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, mismos que tendrán una regulación para que el procedimiento arroje resultados positivos y benéficos en las personas que acepten llevar a cabo la mediación; la presente propuesta impulsara una cultura de comunicación, la protección de los miembros de la familia,

conservar la unión familiar y el de fomentar la práctica de la mediación en nuestro país; siendo este un proceso de solución factible para los conflictos familiares.

La presente tesis se compone de cuatro capítulos que pretenden abarcar lo referente al tema de estudio, esto es implementar la mediación familiar en el SNDIF y un reglamento interno o manual de procedimiento que servirán como base para lograr soluciones equitativas, que además beneficiaran a la propia Institución, a la familia, la sociedad y el desarrollo de la mediación, consiguiendo que de día a día esta figura tenga mayor aceptación por la sociedad.

En el primer capítulo veremos algunas definiciones que dan origen a la presente investigación; como lo es el conflicto, su origen, etapas y la solución idónea al mismo. Dentro de estas formas de gestión a la conflictiva social, estudiaremos los antecedentes y características sobresalientes de los diversos medios alternativos de solución de conflictos, y observaremos sus similitudes y diferencias entre sí, las cuales ayudaran a comprender el objetivo e importancia de cada uno.

Dentro de los medios alternativos se examinara al sistema tradicional y más utilizado, es decir el jurisdiccional, pero que por las desventajas que trae consigo como son los costos, el tiempo, el esfuerzo y la pugna mayor entre los miembros de la familia resulta muchas veces inadecuado e ineficaz, especialmente al tratar el conflicto familiar.

Además, se expondrá de forma general un Derecho comparado sobre aquellos países que utilizan la mediación en sus diversos ámbitos como lo es el comercial, educativo, familiar, internacional, entre otros. Observaremos la evolución que ha tenido la mediación en los países y Estados que la reconocen, sus avances en cuanto a su aplicación y su regulación principalmente en el tratamiento de conflictos familiares.

En el capítulo segundo observaremos el desarrollo que ha tenido la mediación en algunos Estados de la República Mexicana y de forma breve nos limitaremos a mencionar algunos centros e instituciones públicas y privadas que practican de alguna forma la mediación y otros medios alterativos, por lo tanto se considero importante analizar el proceso de mediación que se lleva a cabo para alcanzar acuerdos equitativos, por medio del Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia, mismo que tomare como base para plasmar la propuesta sobre un manual de procedimientos de mediación; así como cambios estructurales dentro del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

Aunado a ello; abordare la figura de la mediación familiar, los principios que rigen a la mediación (de manera general), sus ventajas y desventajas, los conflictos que abarca es medio alternativo, así como los métodos y técnicas empleadas por el mediador para su intervención y entrevista, que servirá de apoyo para que los mediados lleguen a buenos acuerdos.

El capítulo tercero orientara lo concerniente al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, como uno de los puntos clave de la presente investigación y se expondrá en primera instancia el concepto de familia, su aspecto social y jurídico hasta nuestros días, así como los diversos conflictos en que pueden verse inmersos sus miembros, lo cual nos dará un panorama respecto de la trascendencia que tiene el núcleo familiar dentro de toda sociedad y los limites que la misma crea para convivir armónicamente.

Estudiaremos a grandes rasgos, la transformación que tuvo dicho organismo al dividirse estructuralmente en DIF-DF y DIF-Nacional, motivo por el cual indicare la estructura orgánica de cada uno, los programas y servicios que ofrecen, su reglamento interno y los medios de solución de conflictos con los que cuentan junto con su respectivo procedimiento si es que existiere.

Respecto del capítulo cuarto se mencionara la eficacia de la mediación como forma de solución de los conflictos familiares, es decir observaremos que la familia por conformarse de miembros con diversidad de características sociales, culturales, religiosos, políticos, económicos y psicológicos deben ser tratados por un sistema de tal magnitud y no mediante uno formalista o cuadrado, como lo es el sistema tradicional.

Como mencione con antelación, se expondrá la propuesta sobre la creación de módulos de mediación en cada organismo del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia; así como un manual de procedimientos para llevar a cabo la mediación y cambios estructurales. Por último mencionare los beneficios de implementar este medio alternativo en dicho organismo.

Esperando con lo anterior, propiciar una cultura de diálogo y ampliar la perspectiva respecto de nuevas formas para solucionar los conflictos familiares mediante medios alternos como la mediación familiar, dejando atrás la idea de disputas desgastantes que ponen en tela de juicio quien es capaz de llevar mejor un proceso jurisdiccional, en vez de buscar quien está dispuesto a solucionar su conflictiva sin enemistades que acarrean nuevos conflictos, ayudando a las partes a que enfrenten sus temores, diferencias y acepten sus responsabilidades mediante el apoyo de métodos y técnicas que el mediador deberá emplear para restablecer la serenidad y paz entre los mediados.

CAPITULO I. MARCO CONCEPTUAL E HISTÓRICO DE LA MEDIACIÓN.

1. Conflicto en el ser humano.

Al hablar sobre la mediación como un medio alternativo de solución de conflictos, es importante entender primero lo que significa la palabra conflicto además del ámbito en el cual se crea y desarrolla, es decir, las interacciones o relaciones existentes entre personas, grupos pequeños o grandes, sociedades, naciones, razas, etcétera; puesto que ello dará pauta para comprender y vislumbrar su origen, así como para razonar la(s) posible solución por parte del mediador quien a su vez la transmitirá, guiando a las personas sujetas al conflicto para que por sí mismos expresen ideas de solución y lleguen a un acuerdo.

Desde el momento en que nacemos y hasta que morimos las interacciones o relaciones, son el centro de nuestro desarrollo, coexistencia y sobrevivencia como un ser individual pero que tienen la necesidad de progresar en una colectividad, debido a que dependemos de otros para destacar en cierta actividad o empleo, para alimentarnos o divertirnos, para ser aceptados en el amor, en un núcleo social y hasta para satisfacción personal y profesional, lo que significa que las relaciones conforman el contexto de todo aspecto que nos rodea a lo largo de nuestras vida y por ende somos responsables de nuestras acciones.

La palabra conflicto alude a choque, confrontación, oposición, lucha o tensión entre dos o más partes las cuales pueden pertenecer a un núcleo familiar, a una comunidad, sociedad o asociación; por lo tanto el conflicto lo podemos identificar y observar en la familia, en la escuela, en el centro de trabajo, con nuestros vecinos, con amigos o bien entre pueblos, Estados o naciones. Debido a la diversidad de ámbitos en que se presenta un conflicto, este ha sido definido de diferentes formas.

Julian Freund nos dice que el conflicto consiste en: *“un enfrentamiento o choque intencional entre dos seres o grupos de la misma especie que manifiestan los unos hacia los otros una intención hostil, generalmente acerca de un derecho, y que, para mantener, afirmar o restablecer el derecho, tratan de romper la resistencia del otro, usando eventualmente la violencia, lo que podría llevar al aniquilamiento físico del otro”*.¹

Forsyth quien extendió la definición a grupos, señala: *“las acciones o creencias de unos o más miembros de un grupo son inaceptables-y por lo tanto resistidas-por uno o más miembros de otro grupo”*.²

Raven Kruglanski señala en su libro *Power and conflict*, que el conflicto “es la tensión entre dos o más entidades sociales (individuos, grupos u organizaciones) que proviene de la incompatibilidad de respuestas reales o deseadas”. Derivado de lo anterior el conflicto tiene dos características principales; la primera, que puede llegar a desarrollarse en una multiplicidad de los entornos, es decir, que estamos frente a un *proceso conflictivo* o de interacción compleja y la segunda característica es que se construye entre las partes puesto que están involucradas en la construcción del conflicto pero no necesariamente se tiene un consentimiento, así como la conducción del conflicto por las interacciones generadas entre las partes que pueden aumentar el conflicto o bien con intervención debida del mediador disminuirlo y solucionarlo.

1.1. Fuentes del Conflicto.

La fuente o causa de algo, es el motivo o la razón por la que se produce cierta acción, por tanto, las fuentes del conflictos son los motivos de cada individuo o

¹ Entelma, Remo F., “Teoría de conflictos”, *Hacia un nuevo paradigma*, Barcelona, GEDISA, 2002, p. 45.

² Suares, Marinés, “Mediación”, *Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Buenos Aires, PAIDÓS, 2002, p. 73.

grupo que pueden ser personales, sociales o estructurales, pero antes de continuar con dicho análisis es indispensable en un primer momento se estudie la intensidad de la conducta conflictiva, puesto que está vinculado con los medios o recursos que podrán utilizar las partes en dado momento, así como con el origen o las causas del conflicto mismo.

La tendencia de que los conflictos aumenten de intensidad, se percibe cuando los actores que están ligados por sentimientos ya sea positivos o recíprocamente negativos, modifican sus percepciones y actitudes, tomando nuevas decisiones y conductas que condicionan los métodos de administración y solución del conflicto, es decir, que la intensidad cesa con la solución ya que al terminar el conflicto no hay actores ni conducta alguna que aumente o disminuya dicha intensidad.

En párrafos posteriores, observaremos algunas clasificaciones de los conflictos en función de emociones, relaciones de poder, violencia, interés, nivel de visibilidad, funcionalidad, entre otros, toda vez que la existencia de diversos criterios de clasificación resulta de utilidad para diagnosticar como mediadores frente a qué tipo de conflicto nos encontramos, seleccionar el tipo de modelo de comunicación, así como la técnica que utilizaremos.

A continuación señalare cinco principales criterios de los diez que maneja Marinés Suares,³ sobre la clasificación de los conflictos:

1. En función del elemento “agresividad”.
 - a) Agresivos: cuando hay intención de daño entre las partes.
 - b) No agresivos: el daño no es ni efectivo ni está en las intenciones de las partes.

³ *Ibidem*, pp. 80-82.

2. En función del elemento “interés por el otro”.
 - a) Cooperación: un alto interés del uno por el otro.
 - b) Acomodación: un bajo interés por uno y un alto interés por el otro.
 - c) Competición: alto interés por uno y bajo interés por el otro.
 - d) Evitación de conflicto: bajo interés por los dos.

3. En función del elemento “conducción”.
 - a) Conducción destructiva:
 - I) Dominación: una de las partes imponen su voluntad sobre la otra, física o psicológicamente.
 - II) Capitulación: una parte unilateralmente cede la victoria a la otra.
 - III) Inacción: una parte no hace nada o aparenta no hacer nada.
 - IV) Retirada: una parte decide no continuar participando en el conflicto.
 - V) Competición: ambas partes quieren imponerse, aunque signifique la destrucción del otro.
 - b) Conducción constructiva: implica la supervivencia de las relaciones colaborativas entre las partes.

4. En función del elemento “cantidad de integrantes”.
 - a) Entre individuos.
 - b) Entre grupos.

5. En función del elemento “flexibilidad”.
 - a) No flexibles: los actores sólo están interesados por “sí mismos” (o por los de su grupo) y están posicionados rígidamente.
 - b) Flexibles: hay interés por “sí mismo” y por los “otros”.

La siguiente clasificación es más generalizada:

- *“Conflictos intrapersonales: Ocurren dentro de la misma persona. Algunos ejemplos son los conflictos sobre objetivos, uso de tiempo, cuestiones morales o decisiones.*
- *Conflictos interpersonales: Estos son los más comunes. Ocurren entre dos o más personas.*
- *Conflictos intragrupalos: Éstos son conflictos de un grupo particular como los que se pueden producir en un Departamento Universitario en el que se disputa la selección del Director.*
- *Conflictos intergrupales: Ocurre entre grupos de diferente tamaño, incluyendo clubes, organizaciones, comunidades y naciones.”*⁴

Como se ha indicado anteriormente, existe una vinculación entre las fuentes y los tipos de conflicto, toda vez que las partes involucradas lo generan al comenzar una lucha de poder y de tensiones debido a la diversidad de pensamientos, sentimientos e intereses, es decir, que *“un conflicto existe cuando se da cualquier tipo de actividad incompatible”*.⁵

Tomando como ejemplo los conflictos interpersonales e intergrupales antes descritos, se indicara sus posibles orígenes o fuentes. Los conflictos *interpersonales* pueden surgir del cambio organizacional, choques de personalidad, las escalas en valores, las amenazas del “status”, las percepciones y puntos de vista contrarios, es decir, que se requiere proteger la autoimagen y autoestima contra el daño que le puedan causar los demás; y los conflictos *intergrupales* tienen su origen en causas como los distintos puntos de vista,

⁴ Soletto Muñoz, Helena y Otero Parga, Milagros, “Mediación y Solución de Conflictos”, *Habilidades para una necesidad emergente*, España, TECNOS, 2007, p. 44.

⁵ Munduate Jaca, Lourdes y Martínez Riquemel, José M., *Conflicto y negociación*, España, EUDEMA, 1998, p. 28.

fidelidad al grupo o a su líder, rivalidad por la supremacía entre líderes y competencia por los recursos, ya que cada grupo pretende disminuir la fuerza del otro, adquirir poder y mejorar su imagen.

De manera general el conflicto puede conducirse o surgir por diferencias de valores, intereses, religión, expectativas, visión, metas, jerarquía, mala comunicación, interpretación o percepción y recursos compartidos, personales o de equipos; motivo por el cual se afirma lo siguiente:

“Las causas del conflicto son infinitas. Pero se pueden categorizar en tres niveles:

- 1) *Conflicto sobre recursos.*
- 2) *Conflicto sobre necesidades psicológicas.*
- 3) *Conflictos que implican valores.*

Muchas disputas involucran una combinación de dos de estos niveles, o igual tres. Además cuando se pasa de un nivel a otro, los conflictos son más difíciles de resolver.”⁶

Los *conflictos sobre recursos* son fáciles de identificar y resolver, puesto que ocurren cuando dos personas quieren la misma cosa, pero se carece o no hay lo suficiente para todos. En cuanto a los *conflictos sobre necesidades psicológicas*, son motivaciones que todo ser humano tiene, por ejemplo el poder, la amistad, autoestima, estabilidad económica o emocional, éxito o realización pero que pueden ser menos obvias ante los demás, es decir, que si no es expresada la necesidad adecuadamente, será improbable de resolver y en dado caso el conflicto reaparecerá. Y los *conflictos que implican valores*, son de difícil solución debido a que los valores son la base de toda sociedad o individuo y por ende es complicado desafiarlos puesto que sería como desafiar a uno mismo, es por ello

⁶ Soletto Muñoz, Helena y Otero Parga, *op. cit.*, nota 4, p. 43.

que debe haber un reconocimiento de la situación conflictiva y los distintos puntos de vista que puedan existir.

Otras investigaciones señalan que para entender los elementos, características y estructura del fenómeno conflictivo es necesaria una aproximación a la teoría del conflicto, atendiendo a las cinco fuentes básicas del mismo.

“El siguiente cuadro realizado por Joseph Redorta recupera con precisión y de manera general los elementos básicos y más importantes de las fuentes del conflicto:

<i>Poder</i>	<i>Necesidad</i>	<i>Valores</i>	<i>Intereses</i>	<i>Percepción y Comunicación</i>
<i>Capacidad de coacción</i>	<i>Búsqueda de satisfactores</i>	<i>Creencias centrales</i>	<i>Objetivos deseados</i>	<i>Interpretación y expresión</i>

Las fuentes del conflicto están determinadas por cinco elementos inherentes a la vida de los hombres o bien a los procesos y relaciones de los grupos o sociedades, poder, necesidades, valores, intereses y la percepción y comunicación, cada uno de estos se sustenta en general en objetivos específicos, en creencias o bien en procesos comunicativos, así debemos ver que los emanados del poder se sustenta en la capacidad de coacción la cual permite influir en algo o alguien para conseguir un objetivo; los emanados de las necesidades están determinados por la búsqueda de satisfactores escasos; los sustentados en los valores se encuentran determinados por creencias y valores; los sustentados en los intereses se encuentran determinados por ciertos objetivos que han de ser cumplidos, y finalmente los sustentados en la comunicación y las percepciones emanadas

de éstas, los cuales se determinan por expresiones e interpretaciones que son mal percibidas.”⁷

Es por ello que ante la ausencia de una adecuada técnica o método de solución de conflictos, las metas a alcanzar no serán las deseadas, puesto que el problema no reside en evitar o advertir el conflicto sino dirigirlo de un modo efectivo y para lograrlo en necesario examinar o analizar las características del mismo, a las partes o bien el caso concreto, para descubrir la fuente o el origen del conflicto.

1.2. Etapas del Conflicto.

El conflicto no tiene origen en una de las partes o por alguna de ellas, sino que se genera de la lucha o incompatibilidad que hay entre ambas partes respecto de algún sector ya sea de creencias, acciones, conductas, conocimientos, etcétera, por lo cual se debe hablar de un proceso conflictivo ya que la incompatibilidad nace, crece, se desarrolla, llega a su fin o simplemente se queda estacionaria.

“Keneth Bouldin es quien hace mención del ciclo de vida del conflicto, surge, se desarrolla y muere en atención a sus propias tendencias. Sin embargo R.J. Rummel analiza el ciclo de vida del conflicto y señala las siguientes fases:

- 1) Conflicto latente.*
- 2) Iniciación del conflicto.*
- 3) Búsqueda del equilibrio del poder.*
- 4) Equilibrio de poder.*
- 5) Ruptura del equilibrio.”⁸*

⁷ Mercado Maldonado, Asael y González Velázquez, Guillermo, “La Teoría del Conflicto en la Sociedad Contemporánea”, *Espacios Públicos*, Estado de México, 2008, vol. 11, núm. 021, p. 207, <http://redalyc.uaemex.mx>, página consultada el 18 de agosto de 2012 a la 1:29.

⁸ D. Wilde, Zulema y M. Gaibrois, Luis, *Qué es la mediación*, Argentina, Abeledo-PERROT, 1994, p. 39.

Es un proceso dinámico, sujeto a la permanente transformación de todos sus elementos, ya que cada una de las situaciones conflictivas atraviesa por niveles o etapas y a medida que se desarrolla cambian las percepciones y las actitudes de los actores, que en consecuencia modifican sus conductas, toman nuevas decisiones y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos. Por consiguiente la estructura básica del conflicto, se divide en: *Inicio* (causas o fuentes y desencadenantes), *Condicionantes* (reacciones afectivas y cognitivas) y la etapa *Final* (efectos para las partes y/o terceros).

Otras investigaciones señalan que las etapas de evolución dinámica del conflicto, se divide en las siguientes cuatro fases:⁹

I) *Fase pre-conflictual*: Es el análisis de los factores que sirven como antecedentes, para ubicar la fuente del conflicto. Dichos factores pueden ser: *Individuales*, grupales y *sociales*; los primeros son respecto a las características de las personas (frustraciones, predisposiciones, entre otros.) y tanto los grupales como los sociales son en base a las peculiaridades del grupo, sus tradiciones o costumbres.

Y las fuentes que la ocasionan son las diferencias de intereses y posiciones, incomprensión en la comunicarnos con los demás, temores infundados, subjetivos y objetivos, y resistencia al cambio por menor que éste sea.

II) *Fase del conflicto latente*: Se presenta cuando las tensiones de los factores antes mencionados, generan en los individuos y grupos, el proceso de "conceptualización" de la situación, es decir, la identificación tanto de los objetivos que son motivo de relación conflictiva como del campo de tensiones de cada sujeto.

⁹ Conflicto. Solución y estrategias, capítulo 4: Etapas del conflicto, <http://www.emagister.com/curso-conflicto-solucion>, página consultada el 18 de agosto del 2012 a las 14:29.

Los efectos de dicha conceptualización es la orientación de la conducta, la formulación de objetivos estratégicos, así como de métodos y asumir medios de presión.

III) *Fase del desencadenamiento del conflicto:* Se dan las relaciones correspondientes entre los involucrados, y se observan las características del conflicto y las situaciones concretas para el "estalle".

IV) *Fase del conflicto manifiesto:* Cuando los involucrados adoptan diversas acciones defensivas u ofensivas, elegidas previamente e influenciadas por los factores y fuentes del conflicto; permitiendo que puedan ser conciliadores y poder discutir y resolver los temas que en verdad afectan a las partes implicadas, o bien seguir con la hostilidad, y no querer llegar a un acuerdo.

Cada conflicto es un proceso que transcurre dentro de una relación determinada y su terminación es un fenómeno cambiante, puesto que los resultados pueden ser parciales cuando uno de los actores se halla sometido por imposición del otro, antes de celebrar los actos formales (convenio por escrito) que representarán el final del conflicto. Pero también puede darse el caso que una vez concluido el conflicto o conductas conflictivas, los resultados serán notorios después de transcurrido cierto tiempo y de haber celebrado los acuerdos finales, debido a que la desconfianza e ironía de toda interacción conflictiva tarda en borrarse de manera definitiva, y es hasta que las partes cooperan y comprenden el alcance de buscar paz, tranquilidad y un equilibrio tanto en su vida personal como para los terceros (familia y/o amigos) que le rodean.

1.3. Resolución del Conflicto.

Al ser analizado el conflicto desde la perspectiva jurídica, el Derecho cumple una doble función la preventiva y la sancionadora. Previene en base a una de sus finalidades; que es regular la conducta de un individuo o una sociedad y sanciona,

al hacer cumplir el ordenamiento jurídico a través de la fuerza o la coacción. El sistema de normas tiene como punto de partida el llamado conflicto de intereses, el cual es generado cuando dos o más personas producen una situación de tensión o discrepancia en sus necesidades o aspiraciones, y su manejo se ve influenciado en la medida en que las personas intentan satisfacer sus propios intereses o inquietudes; así como las inquietudes e intereses de la otra persona, buscando y utilizando distintos medios que se adapten a la situación conflictiva existente.

“Por lo general la dinámica de conflictos presenta las siguientes características:

- *Se inicia un proceso competitivo. Las partes compiten creyendo que sus objetivos o intereses finales se contraponen y que no pueden lograrlos o conseguirlos.*
- *Disminuye la comunicación o bien, se interrumpe ésta entre las partes.*
- *Los asuntos en conflicto quedan poco claros. Los temas centrales quedan borrosos entre asuntos relevantes y asuntos que no tienen mayor importancia.*
- *Las partes se aferran a sus posiciones. Al ver a la otra parte como competidor, se cierran en sus puntos de vista.*
- *Se exageran las diferencias y se reducen las coincidencias. Las partes tienden a ver a los otros totalmente opuestos, aun cuando puedan no serlo.”¹⁰*

Para utilizar cualquiera de los métodos existentes deberá tomarse en cuenta dos factores importantes: el factor afectivo constituido por emociones que hace que las partes no actúen racionalmente y el factor cognitivo integrado por percepciones, que son la forma en que percibimos lo que nos rodea de acuerdo a principios,

¹⁰ Módulo de capacitación en manejo de conflictos. *¿Es posible resolver conflictos sin violencia?*, Guía para el/la facilitador/a, Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, Perú, MIMDES, 2006, p. 29.

criterios, normas, etcétera, de ello dependerá la efectividad del método y su resultado entre las partes.

Las normas jurídicas y las técnicas procesales se han estudiado a lo largo de los años por juristas y practicadas por abogados, ya que constituyen instrumentos para la resolución de conflictos en toda sociedad. El derecho y otras disciplinas encargadas de estudiar el comportamiento humano; se ocupan a su vez, de estudiar la solución de conflictos mediante la búsqueda de técnicas o métodos que faciliten la comunicación entre las partes afectadas por un conflicto de intereses; derivado de lo anterior la solución de conflictos es un compendio de conocimientos y habilidades para entender de manera lógica, arbitraria y racional los conflictos, mediante la aportación de estrategias de ayuda.

2. Medios alternativos de solución de conflictos.

En la historia de las relaciones humanas las diferentes formas de pensar, de opiniones y la tendencia a discutir, ha ocasionado que el hombre este en constante conflicto; en todo momento de su vida que nos podamos imaginar.

“Desde la antigüedad se ha creado diversas formas de solucionar dichos conflictos desde la primitiva ley del talión dice Gonzalo Uribarri Carpintero, hasta la implantación de tribunales estatales, el hombre siempre estará en pugna con su vecino, con su arrendador, con su cónyuge, etc., con todos con quien se relaciona.”¹¹

Como consecuencia de lo anterior, los sistemas para resolver las disputas han evolucionado al grado que la jurisdicción está más preparada y tiene mayores elementos para cumplir eficazmente su labor, surgiendo los llamados

¹¹ Uribarri Carpintero, Gonzalo, *El Arbitraje en México*, Colección de Estudios Jurídicos, México, Oxford, 1999, p. 1.

Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, Medios Alternativos de Solución de Conflictos o Justicia Alternativa, las cuales son adaptaciones del término utilizado en los Estados Unidos de América “ADR” (*Alternative Dispute Resolution*); desde la década del setenta para describir la multiplicidad de mecanismos posibles para resolver las controversias entre personas.

Derivado de lo anterior se califica de “alternativo” a todo medio permitido por la ley pero distinto al juicio ante Tribunales Judiciales, el cual engloba tanto al sistema autocompositivo como heterocompositivo y adicionando el requerimiento de la voluntariedad de las partes involucradas.

Este movimiento actualmente se ha extendido al área empresarial, laboral, escolar, familiar, etcétera; en el sentido de obtener una adecuada gestión, entendiendo por ello no sólo su resolución sino su prevención y administración.

Por otro lado, la tradición jurídica civilista señala que los medios (de naturaleza procesal) para la resolución de conflictos son: auto tutela, autocomposición, heterocomposición y otros medios de solución de conflictos como: amigable composición, equivalentes jurisdiccionales, eximenes o excluyentes de jurisdicción, mismos que a continuación estudiaremos.

Al hablar de *amigable composición* es preciso mencionar que el término amigable, etimológicamente procede del latín *amicabilis*, que significa “*lo amistoso, propio de amigos.*”¹² Es considerado como un mecanismo a través del cual un tercero imparcial (amigable componedor) toma la decisión sobre el conflicto, en virtud de mandato que previamente le ha sido otorgado por las partes, es decir, que su decisión no se sujeta a normas de derechos preestablecidas sino a la equidad y buena fe de cada una de las partes.

¹² Medina Lima, Ignacio, *Diccionario Jurídico Mexicano*, t. A-C, México-UNAM, Porrúa, 2009, p. 175.

En cuanto a la denominación *equivalentes jurisdiccionales*, se le debe al procesalista italiano Francesco Carnelutti, quien señala que son medios de solución de litigios sin participación de juez nacional público, o con ella, sin intervención de actividad jurisdiccional; dentro de ellos incluye: “a) *El proceso extranjero*; b) *El proceso eclesiástico*; c) *La autocomposición*; d) *La composición procesal*; e) *La conciliación*, y f) *El compromiso arbitral*.”¹³

El *proceso extranjero* hace referencia a los requisitos necesarios para ejecutar sentencia extranjera, es decir, que la institución o figura jurídica que resolvió en el extranjero se encuentre reglamentado en nuestro país o bien que exista un tratado entre los países para poder ejecutar la sentencia.

El *proceso eclesiástico* es el realizado por la Iglesia católica sobre la eficacia de las sentencia respecto de la nulidad del matrimonio, puesto que se inicia un proceso para determinar si existió una causal por la cual ese matrimonio eclesiástico no fue válido o que no existió realmente.

La *composición procesal* se asemeja a la autocomposición, puesto que observaremos en el resultado obtenido del litigio el desistimiento, allanamiento o la transacción según sea el caso en concreto.

El *compromiso arbitral* alude a la intervención de jueces privados, puesto que el árbitro resolverá el litigio que se presente. En cuanto a la autocomposición y conciliación, dichos medios de solución de conflictos se analizaran posteriormente.

Y los *eximenes de jurisdicción* son el acto por el cual una de las partes le quita jurisdicción o derecho de resolver la controversia al juzgador (no hay intervención jurisdiccional); ejemplo, en materia civil encontramos el desistimiento y la

¹³ Dorantes Tamayo, Luis, *Teoría del Proceso*, 7ª. ed., México, PORRÚA, 2000, p. 241.

transacción; y en el ámbito penal el perdón del ofendido o desistimiento de la acción de parte del ministerio público.

Ante lo planteado, entre las vías alternativas de solución de conflictos, podemos distinguir tres clases:

- *“Mecanismos bilaterales, en los que sólo las partes o sus representantes buscan resolver el conflicto (negociación);*
- *Mecanismos trilaterales, en los que el tercero facilita la comunicación entre las partes, pero ellas son las que toman la decisión acerca de su conflicto (mediación y conciliación); y*
- *Mecanismos trilaterales vinculatorios, en los que el tercero impone la solución, de manera similar al juez, pero con ciertas limitantes en su ejecución (arbitraje y amigable composición).”¹⁴*

Es importante destacar que el resultado de un medio o mecanismo alternativo de solución de conflictos, dependerá de algunos factores por ejemplo, su naturaleza, complejidad del caso y la colaboración de los sujetos; por consecuencia sus efectos serán distintos.

2.1. Autotutela.

Alcalá Zamora expresa que es: *“un medio de solución egoísta, en contraposición a la autocomposición, que implica la renuncia a la pretensión propia o la aceptación de la contraria, por lo que la califica del altruista.”¹⁵*

¹⁴ Azar Mansur, Cecilia, *Mediación y Conciliación en México: Dos vías alternativas de solución de conflicto a considerar*, México, Porrúa, 2003, p. 11.

¹⁵ Alcalá Zamora y Castillo, Niceto, *Proceso, autocomposición y autodefensa*, México, UNAM, 1970, p. 13.

Courtoure indica que la autotutela o autodefensa: *“Es la manera más primitiva de zanjar las dificultades entre los hombres. Se trata de una manifestación reiterada a lo largo de los siglos de que las pugnas de intereses se resuelven con la victoria del más fuerte, del más poderoso, del más violento, hábil o inteligente; pero adviértase que no hemos empleado ningún concepto valorativo o jurídico de que el vencedor sea el que tenga la razón o la justicia.”*¹⁶

En un principio fue el medio más utilizado para solucionar los conflictos, sin embargo, a través de un proceso evolutivo el Estado asumió propia y exclusiva la función de solucionar, mediante un proceso y en ejercicio de la jurisdicción, quedando prohibido la autotutela.

En México es elevada a rango constitucional (la prohibición de la venganza privada o autodefensa), como lo marca el artículo 17 de nuestra Carta Magna: “Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho.” Así mismo reconoce el derecho que tiene toda persona a que se le administre justicia, es decir, derecho de acudir ante tribunales para que solucionen por medio del proceso los conflictos jurídicamente trascendentes.

Lo anterior demuestra el avance humanista del Derecho, otorgando a las partes, (el derecho subjetivo público) una administración de justicia pronta y gratuita; sin embargo el campo del Derecho Civil encontramos manifestaciones de autotutela contaminada, ejemplo de ello es la retención de equipaje (art. 2669 CC); corte de ramas y raíces provenientes del predio vecino (art. 848 CC); y la persecución de animales propios en predios ajenos (art. 865 CC).

El ejercicio de la autotutela tiene repercusiones, tal como lo regula el artículo 226 del Código Penal Federal que tipifica el delito de *ejercicio indebido del propio derecho*, esto es, hacer efectivo un derecho empleando violencia.

¹⁶ Couture, Eduardo J., *op. cit.*, nota 12, p. 325.

Sin embargo, el Estado no puede llegar a una prohibición total de la autotuleta, ya que existen determinadas situaciones de emergencia en que requieren defensa o ejercicio inmediato por su titular sin intervención de los tribunales, como es el caso del artículo 131 de nuestra Carta Magna, en la que faculta al Presidente de la República a suspender las garantías individuales en situaciones de emergencia; lo anterior como excepción a la regla general que prohíbe la aplicación del presente medio de solución.

2.2. Heterocomposición.

La heterocomposición es un medio alternativo de solución mediante el cual un tercero resolverá el conflicto. El arbitraje, la conciliación y el proceso judicial son claros ejemplos de ello.

José Ovalle Favela afirma que: *“en la heterocomposición, la solución al conflicto es calificada como imparcial porque no va a ser dada por las partes, sino por un tercero ajeno al litigio, o tercero sin interés propio en la controversia.”*¹⁷

Por su parte De Pina Vara señala a la heterocomposición como: *“resolución de un conflicto de interés por el órgano jurisdiccional competente en un caso concreto.”*¹⁸

La heterocomposición surge de un pacto en el que las partes aceptan escuchar la opinión de un tercero, la cual no es vinculatoria ni obliga a los contendientes, sino a avenirlos, es decir, que lleguen a un pacto de transacción, a un desistimiento o allanamiento, y lo que le daba fuerza a la opinión del tercero era la propia voluntad de las partes para acatarla o no.

¹⁷ Ovalle Favela, José, *Teoría General del Proceso*, tercera edición, Colección Textos Jurídicos Universitarios, Oxford, México, 1997, p. 25.

¹⁸ De Pina Vara, Rafael, *Diccionario de Derecho*, 34° edición, México, Porrúa, 2005, p. 308.

El sometimiento de las partes a la decisión de un tercero ajeno, es lo que caracteriza a la heterocomposición puesto que dicho tercero pondrá fin a la controversia al intervenir de manera imparcial y vinculatoria.

2.2.1. Proceso.

El proceso es un sistema tradicional de resolución heterocompositiva de conflictos y es frecuente que sea utilizado como sinónimo de juicio o derecho procesal. Sin embargo, los doctrinarios expresan que los conceptos han tenido distintas etapas en la evolución del derecho y por consecuencia tienen un significado histórico, cultural y doctrinal distinto.

De acuerdo con Couture el proceso *“es un medio idóneo para dirimir imparcialmente, por actos de juicio de la autoridad, un conflicto de intereses con relevancia jurídica.”*¹⁹

Como se expuso con anterioridad la palabra proceso es sinónimo de juicio, mismo que etimológicamente proviene del latín *indicium*, que significaba en derecho romano, la segunda etapa del proceso desarrollada ante el *iudex* (juez) que era designado por el magistrado.

En el Derecho común europeo el *indicium* no fue sólo una etapa sino todo el proceso. De acuerdo con algunos tratadistas *indicium* fue sustituida por *processus*, a consecuencia de adquirir diversos significados.

Por su parte Picardi expresa que el juicio: *“es un acto en el que intervienen cuando menos tres personas: el actor que pretende, el demandado que resiste y el juez que conoce y decide.”*²⁰

¹⁹ Couture, Eduardo J., *Fundamentos del Derecho Procesal Civil*, Buenos Aires, De Palma, 1980, p. 79.

²⁰ Ovalle Favela, José, *op.cit.*, nota 17, p. 179.

La palabra proceso suele confundirse con el término procedimiento que es utilizado dentro del Derecho Procesal. Alcalá-Zamora distingue a estos dos conceptos: el proceso se caracteriza por requerir para su desarrollo de un procedimiento con una finalidad jurisdiccional compositiva de litigio, en cambio procedimiento es una serie de actuaciones tramitadas según el orden y forma prescrita en cada caso por el legislador.

Carnelutti expresa que el *“proceso denota la suma de los actos que se realizan para la composición del litigio, y procedimiento, el orden y la sucesión de su realización.”*²¹

Los sujetos principales que intervienen en la relación jurídica procesal son: la parte que reclama (actora), la parte contra quien se reclama (demandada), y el juzgador quien debe conocer y resolver el litigio de manera imparcial de acuerdo con las reglas de derecho y la equidad. Sin embargo también intervienen el ministerio público y terceros ajenos.

En este tenor de ideas, la palabra *parte* proviene: *“Del latín pars, partís, porción de un todo. Se denomina parte a las personas que adquieren los derechos y obligaciones que nacen de una determinada relación jurídica que ellos crean.”*²²

Cabe señalar que el juicio o proceso se orienta por principios procesales, para que el procedimiento se desarrolle adecuadamente (de manera formal) de acuerdo con la naturaleza de la controversia planteada. A continuación veremos los principios procesales que considera Ovalle Favela:²³

²¹ Ibidem, p.181.

²² Pérez Duarte, Alicia Elena, *Diccionario Jurídico Mexicano*, t. P-Z, México-UNAM, Porrúa, p. 2765.

²³ Ovalle Favela, José, *op.cit.*, nota 17, p. 197.

- De contradicción: impone al juzgador el deber de resolver sobre las promociones formuladas por cualquiera de las partes, oyendo previamente las razones de la contraparte.
- De igualdad de las partes: atribuye al legislador y juzgador el deber de conferir a las partes las mismas oportunidades procesales (exponer pretensiones, excepciones, probar hechos y expresar alegatos o conclusiones).
- De preclusión: pérdida o extinción de una facultad procesal (por ejemplo: por no ejercerla dentro del tiempo señalado en ley).
- De eventualidad: impone a las partes el deber de presentar en forma simultánea y no sucesiva, toda acción o excepción y pruebas que correspondan a una etapa procesal.
- De economía procesal: lograr en el proceso los mayores resultados posibles, simplificando los procedimientos (delimitación del litigio, admisión y práctica de pruebas pertinentes y desechar recursos o incidentes notoriamente improcedentes).
- De lealtad y probidad: las partes deben conducirse con apego a la verdad en los actos procesales que intervengan y aportar todo medio de prueba para esclarecer los hechos controvertidos.
- De oralidad y escritura: rige el de oralidad en procesos en que predomine el uso de la palabra y el de escritura al llevar un registro de lo actuado en el proceso.

En la práctica del Derecho en el proceso se destacan las siguientes ventajas: como una forma evolucionada de solución de conflictos, es formalista, técnico al establecer principios, basta con la decisión de una de las partes, y el pronunciamiento final es la sentencia que posee fuerza ejecutiva y obligatoria la cual es impuesta por el juzgador.

Sin embargo, en un juicio también encontramos inconvenientes como son: los trámites dilatados, en donde no siempre se encuentra una solución adecuada o no

siempre se busca un arreglo sino ser el ganador; además que es costoso, desgastante física y psicológicamente.

Por tanto, el proceso consiste en la pretensión de una persona hacia otra que la resiste, produciendo así el litigio, el cual será dirigida a través de un órgano jurisdiccional, es decir, que el juez competente dictara resolución vinculatoria para ambas partes y tendrá la potestad para hacer ejecutar lo juzgado.

2.2.2. Arbitraje.

El arbitraje proviene del latín *arbitratus*, de *árbitror* (arbitraje), y se caracteriza por que el árbitro tiene el poder de decisión, sin embargo los sujetos interesados hacen nacer este medio de solución de conflictos, mediante la determinación de la tercera persona imparcial al realizar un convenio arbitral por el que las partes deciden someter al arbitraje las controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de determinada relación jurídica contractual o no contractual.

El maestro Ovalle Favela asevera que *“en esta especie de heterocomposición, el tercero al que se denomina árbitro no se va a limitar a proponer la solución a las partes, sino que va a disponer dicha solución a través de una resolución obligatoria para las partes, a la que se le conoce como laudo.”*²⁴

Para Roberto O. Berizonce el arbitraje *“es un procedimiento en el cual la decisión de la disputa se delega en un tercero (árbitro). Las partes plantean sus posiciones, se puede producir pruebas o no y se dicta un laudo. De alguna manera comparten similitudes con el juicio aunque permite una resolución más rápida.”*²⁵

²⁴ Ovalle Favela, José, *op. cit.*, nota 17, p. 28.

²⁵ Berizonce, Roberto O., “Los medios alternativos de solución de conflictos: Bases para su implementación”, *Anales de la Facultad de Derecho y Ciencias Jurídicas de la Universidad de La Plata*, Tomo XXXII, p. 5.

El arbitraje ha dado lugar a diversas corrientes en torno a su naturaleza jurídica, ya que su estudio ha llevado a considerarlo como un proceso de carácter jurisdiccional debido a la similitud que existe entre la actividad del árbitro y la del juez, y al punto de calificarlo como un contrato.

La corriente Jurisdiccionalista señala a Carnelutti como uno de los precursores al introducir este tema, en la clasificación de los equivalentes jurisdiccionales. Los autores que defienden esta postura expresan que en el arbitraje la facultad del Estado es delegada y concedida por ley a los árbitros para actuar como sustitutos del juez.

Por otra parte, en la corriente Contractualista, autores como José Chiovenda defienden la voluntad de las partes como punto medular para la existencia del arbitraje. La facultad del árbitro emana de un acuerdo de voluntad y así actuar con consentimiento de los contratantes manifestado a través de una cláusula compromisoria o compromiso arbitral.

De las posturas antes descritas, han surgido otras que las conjuntan, sin embargo lo que no se puede negar es lo señalado por el Maestro Carlos de Silva: *“si bien el arbitraje surge de un acuerdo de voluntades, su naturaleza no puede limitarse a un contrato ya que no se agota con el pacto en sí ni se perfecciona en un momento determinado, sino que supone un procedimiento, a pesar de su origen estrictamente consensual”*.²⁶

Es así, que el árbitro desempeña una función pública como órgano de actuación de derecho, pero existe un ejercicio privado debido a la voluntad de las partes, al desplazar la potestad de juzgar de tribunales estatales.

²⁶ Azar Manzur, Cecilia, *op. cit.*, nota 14, p. 18.

En el derecho internacional suele emplearse como uno de los medios más adecuados para resolver pacíficamente controversias entre los Estados, creando organismos internacionales con funciones arbitrales, como el Tribunal Permanente de Arbitraje que se estableció en 1907 con sede en la Haya (Holanda) y diversas comisiones arbitrales derivadas de tratados de paz.

En México existen organismos internos (Procuraduría Federal del Consumidor, Instituto Nacional del Derecho de Autor, la Comisión de Arbitraje de la Cámara de Comercio de la Ciudad de México, etcétera), que entre sus funciones son las de fungir como árbitros siempre y cuando las partes acuerden tal sometimiento, que el arbitraje se encuentra regulado principalmente en materia mercantil y del trabajo conforme a tratados y convenciones en materia de comercio internacional. En cuanto en materia civil el Juicio Arbitral se encuentra regulado en el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal (artículos 220 a 223 y del 606 al 635), así mismo cada entidad federativa contiene reglas sobre el arbitraje en su respectivo código.

Conviene advertir que, para llevar a cabo el juicio arbitral se requiere realizar un contrato arbitral entre las partes y el árbitro, en el cual éste acepte el nombramiento, definiendo los derechos y obligaciones de las partes y del propio árbitro, así como honorarios, plazos, etcétera. El arbitraje se basa en un acuerdo de voluntades, el cual puede asumir la forma de compromiso arbitral o cláusula compromisoria, cuya distinción atiende al tiempo de su celebración y a su forma.

“Surgido el conflicto entre las partes, el acuerdo que celebran para someter dicho conflicto al conocimiento y la resolución de un árbitro recibe el nombre de compromiso arbitral. En cambio, cuando al celebrar algún contrato principal las partes manifiestan su voluntad de que, en caso de llegar a presentarse un conflicto sobre la interpretación de dicho contrato, será

*conocido y resuelto por un árbitro; recibiendo el nombre de clausula compromisoria.*²⁷

Es claro que como procedimiento es similar al juicio, puesto que interviene un tercero en la decisión, sin embargo entre las partes no hay comunicación directa alguna sino a través de abogados que efectúan la pretensión ante el árbitro; la resolución de éste, se traduce en un laudo que vincula a las partes en el proceso a cumplirlo forzosamente, siendo necesario el reconocimiento de un juez para generar el cumplimiento a falta de ejecución voluntaria. Cabe aclarar que la revisión realizada por el juez no es sobre el fondo del laudo sino sobre su forma y legalidad exclusivamente.

2.2.3. Conciliación.

Es un mecanismo alternativo en el que no existen adversarios para resolver una disputa, ya que las partes buscan por sí mismas y con ayuda de un tercero imparcial, la solución de su conflicto. De acuerdo al diccionario del Instituto de Investigaciones Jurídicas la conciliación:

*“Es el acuerdo a que llegan las partes en un proceso, cuando existe controversia sobre la aplicación o interpretación de sus derechos, que permite resulte necesario dicho proceso. Es así mismo el acto por el cual las partes encuentran una solución a sus diferencias y la actividad que sirve para ayudar a los contendientes a encontrar el derecho que deba regular sus relaciones jurídicas.”*²⁸

Según R. Caivano, la conciliación es una negociación asistida, pues en el proceso de conciliación es necesario emplear las técnicas de la negociación teniendo como

²⁷ Ovalle Favela, José, *op.cit.*, nota 17, p. 347.

²⁸ Barajas Montes de Oca, Santiago, *op. cit.*, nota 12, p. 660.

facilitador a un tercero neutral. *“Para ser un buen conciliador será requisito sine qua non comprender la dinámica propia y características de la negociación.”*²⁹

La audiencia previa y de conciliación descrita en el artículo 272-A, se introdujo como institución genérica con la reforma al Código de Procedimientos Civiles, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero de 1986. Cabe mencionar que a la fecha se han publicado nuevas reformas al Código referido, entre ellas la derogación al segundo párrafo del artículo 272-A (el 03 de octubre de 2008), quedando de la siguiente manera:

“Artículo 272-A.- Una vez contestada la demanda, y en su caso la reconvenición el Juez señalará de inmediato dando fecha y hora para la audiencia previa y de conciliación dentro de los 10 días siguientes, dando vista a la parte que corresponda con las excepciones que se hubieren opuesto en su contra, por el término de tres días.

Si asistieran las dos partes, el juez examinará las cuestiones relativas a la legitimación procesal y luego se procederá a procurar la conciliación que estará a cargo del conciliador adscrito al juzgado.

El conciliador preparará y propondrá a las partes, alternativas de solución al litigio. Si los interesados llegan a un convenio, el juez lo aprobará de plano si procede legalmente y dicho pacto tendrá fuerza de cosa juzgada. En los casos de divorcio, si los cónyuges llegan a un acuerdo respecto al convenio, el juez dictará un auto en el cual decreta la disolución del vínculo matrimonial y la aprobación del convenio, sin necesidad de dictar sentencia.

²⁹ Caivano, Roque J., y otros, *Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos, Negociación, Conciliación y Arbitraje*, E. Moame Drago, 1998, p. 113.

En caso de desacuerdo entre los litigantes, la audiencia proseguirá y el juez, que dispondrá de amplias facultades de dirección procesal, examinará en su caso, las excepciones procesales que correspondan.”

Por lo anterior, habrá conciliación cuando se haya obtenido un acuerdo que pone fin a un conflicto de intereses. En este sentido en materia procesal, el término conciliación suele llamarse avenencia, misma que enuncia la voluntad espontánea de cualquiera de las partes para ponerle fin a un litigio.

Al respecto, es pertinente precisar que en la audiencia previa y de conciliación a que se refiere el artículo 272-A del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, en la práctica no se desarrolla cabalmente con la formalidad aludida; toda vez que cuando el conciliador adscrito al juzgado anuncia a la partes para dar inicio al acto procesal, en la mayoría de los casos no propone soluciones alternativas a la controversia, sino que sólo hace notar a las partes que un juicio de tal naturaleza resulta ser costoso, tardado y con consecuencias negativas para ambos, por tanto lo mejor es que lleguen a un acuerdo en el que cedan en cuanto a sus pretensiones y busquen un punto medio en el que ambos salgan beneficiados.

Cuando el conciliador observa una actitud defensiva de las partes, se dirige hacia los abogados postulantes a efecto de que previa conversación con sus respectivos clientes y con anuencia de estos, determinen si es conveniente y procedente llegar a un convenio; de ser esto posible este será propuesto para su aprobación, de lo contrario al no existir convenio alguno se da por terminada la audiencia para continuar con el cause del procedimiento ordinario.

En general, la función del conciliador se limita a emitir opiniones y proponer soluciones que estime justas y razonables, cuya adopción y solución se sujeta a la voluntad de las partes, por tanto pueden no aceptarlas. Por este motivo el conciliador asume el papel de sujeto activo al proponer alternativas concretas para

resolver las diferencias sobre el objeto a debate, a diferencia de la mediación que se centra en la comunicación y sensibilización de las personas y en el conflicto.

La conciliación se caracteriza por la voluntariedad, autonomía, flexibilidad, intervención de un tercero quien controla el proceso y formula la solución, y del efecto vinculante u obligatorio entre las partes. Así mismo se rige por los principios de equidad, veracidad, buena fe, confidencialidad (lo manifestado en audiencia no puede ser revelado, ni utilizado como prueba en proceso judicial o arbitral, salvo hechos delictivos), imparcialidad, legalidad, celeridad y economía.

2.3. Autocomposición.

Niceto-Zamora y Castillo sistematiza las formas de resolver un litigio al dividir las en tres categorías: autodefensa, autocomposición y heterocomposición. La autodefensa fue estudiada con anterioridad, motivo por el cual las dos restantes serán analizadas al tenor del presente tema.

El maestro Francesco Carnelutti proporciona dos connotaciones al vocablo “autocomposición”; en sentido lato: es la solución que proporciona uno o ambos contendientes al conflicto de intereses, y en sentido genérico, es la solución al conflicto por una o ambas partes sacrificando su interés jurídico propio, cuyo arreglo es aceptado por la otra parte (sumisión de la contraparte).

Este medio de solución se caracteriza por el sometimiento de las partes a la decisión de un tercero ajeno a ellas que pone fin a la controversia, después de un proceso en el cual las partes han podido exponer sus pretensiones y hacer valer sus derechos. La autocomposición se clasifica en unilateral, bilateral y extraprocesal o bien; pre-procesal, intra-procesal o pos-procesal.

Para Eduardo Pallares, la autocomposición “*consiste en la terminación del litigio por voluntad unilateral o bilateral parcial,*”³⁰ por tanto proviene de una o ambas partes del conflicto.

*“La unilateral la realiza una sola de las partes: la atacante, en el desistimiento o renuncia; y la atacada, en el allanamiento o reconocimiento. La bilateral, la realizan las dos partes; se le conoce como transacción.”*³¹

Derivado de lo anterior, la mediación y negociación son medios autocompositivos bilaterales, debido a que no implican la intervención de ningún tercero neutral que influya en las decisiones de las partes, para solucionar el conflicto por el que atraviesan.

En cuanto a la autocomposición extraprocesal, se puede producir solo entre las partes o bien mediante intervención de autoridad judicial. Se divide a su vez en: pre-procesal que tiene lugar antes de iniciarse el proceso y la pos-procesal que se origina después de dictada la sentencia afectando la ejecución de lo juzgado; en ambos casos podemos señalar como ejemplo, la institución conocida como el perdón del ofendido en delitos que se persiguen por querrela (se asemeja al desistimiento de la acción), ya que el ofendido exterioriza su voluntad de que no se comience o prosiga el procedimiento.

Dice Alcalá-Zamora que las formas genuinas de la autocomposición son:³²

- a) El desistimiento como acto procesal mediante el cual se manifiesta el propósito de abandonar una instancia o no seguir con el ejercicio de una acción.

³⁰ Uribarri Carpintero, Gonzalo, *op. cit.*, nota 11, p. 3.

³¹ Dorantes Tamayo, *op. cit.*, nota 13, p. 252.

³² Alcalá-Zamora y Castillo, Niceto, *op. cit.*, nota 12, p. 324.

- b) El allanamiento es la actitud del demandado en admitir los hechos, derecho o someterse a la pretensión de la parte actora.
- c) La transacción es un contrato por medio del cual las partes se hacen recíprocas concesiones para terminar una controversia presente o prevenir una futura.

Cabe mencionar que a diferencia de la autodefensa, la autocomposición consiste en una actitud parcial y altruista de una de las partes, al renunciar a la propia pretensión o sumisión de la contraparte.

2.3.1. Negociación.

Este medio es empleado por las partes y/o en ocasiones sus representantes legales para solucionar o evitar conflictos, conservando plenamente el poder de decisión, ya que es un *“proceso bilateral o multilateral mediante el cual las partes representadas difieren en sus intereses y se muestran favorables a intentar hallar un acuerdo o compromiso mediante procesos de convergencia y técnicas que eviten el enfrentamiento”*³³

Para Nicolás Palacios *“es un procedimiento por el cual las partes intentan resolver sus conflictos sin la intervención de un tercero.”*³⁴

Roger Fhiser indica que negociar *“es una relación entre dos o más personas, con la esperanza de obtener mejores resultados a través del intento de influenciarse entre ellas que de otro modo.”*³⁵

³³ Vinyamata Campos, Eduardo, *Aprender mediación*, PAIDOS, España, 2003, p. 100.

³⁴ Navarro, Javier, *Expansión y Empleo, Técnicas de Negociación*, Consultor senior de AT Kearney, p. 18.

³⁵ Fhiser, Roger y Patton, Bruce, *Sí... ¡Deacuerdo!*, Norma, 5ª reimpresión, Colombia, 1996, p. XVII.

En su obra *Mediación familiar*, Lucia García García señala que “*la negociación es el proceso de resolución de problemas, dirigido a resolver un conflicto, en el que las partes intenta hallar un acuerdo que decidan aceptar voluntariamente.*”³⁶

Como observamos los autores coinciden en ver a la negociación como un proceso de resolución de conflictos o como forma básica de obtener lo que se quiere de otros, en el que se debe analizar las relaciones de poder, y así crear acuerdos mediante el intercambio mutuo de pareceres y propuestas. No se utiliza la fuerza sino la comunicación y se trabaja cooperativamente a fin de lograr una solución que satisfaga razonablemente sus pretensiones, intereses o necesidades.

Algunos especialistas aconsejan que una vez que los intereses personales son clarificados, se determinarán los aspectos que están dispuestos a ceder y en qué cantidad, esto es la esencia de la negociación.

La Negociación como proceso, suponen como mínimo que entre las partes negociadoras exista:

*“-el reconocimiento de que haya un conflicto,
-que existen deseos e intereses opuestos,
-pero también que puede haber deseos e intereses comunes;
-que el otro está en condiciones de alcanzar con nosotros algún grado de composición del conflicto, ya sea en su fondo o en los procedimientos para encararlo.”*³⁷

Así mismo, para dar solución a cualquier relación conflictiva, nos enfrentaremos a una negociación distributiva o integrativa. La negociación *distributiva, competitiva*

³⁶ García García, Lucia, *Mediación Familiar, Prevención y Alternativa al litigio en los conflictos familiares*, Madrid, Dykson, 2003, p. 126.

³⁷ Soleto Muñoz, Helena y Otero Parga, Milagros, *op. cit.*, nota 4, p. 114.

o *por regateo*; se distingue por la imposición de las aspiraciones hasta el límite que el contrario se vea obligado a aceptar ya que el conflicto versa sobre el reparto y un precio, por ejemplo en el campo de las relaciones laborales se da sobre aspectos cuantitativos (salario, horas de trabajo, los precios, etc.). En cuanto a la negociación *integrativa, cooperativa o por principios*, pretende alcanzar un estado de equilibrio en la relación de poder, de modo que todos pueden salir ganando mediante la distribución de los beneficios o alternativas entre las partes.

Además existe la negociación *explícita o formal* que surge cuando hay un intercambio explícito de ofertas y contraofertas en las que las actuaciones de las partes se centran en la solución del conflicto; y la negociación *tácita* implica la obstrucción de la comunicación por las partes y por tanto no definen la relación como una negociación.

Cabe señalar que pese a los distintos tipos de negociación, se caracteriza por considerar al conflicto como una manifestación que es necesaria resolver, separando a las personas del núcleo del problema y poder centrarse en los intereses de las partes y no en sus posiciones. Se busca un beneficio mutuo mediante la confianza y la objetividad, surge aunque no exista conflicto (en un tratado o negocio común), y no es limitativa en cuanto a personas o materias.

2.3.2. Mediación.

A reserva que en los capítulos siguientes se estudiará el origen, desarrollo, características, eficacia, beneficios económicos y otros aspectos de la mediación como proceso de solución de conflictos familiares; en el presente tema se observará desde un punto general al promover el protagonismo de las partes involucradas mediante la búsqueda pacífica del conflicto, agilizando trámites y promoviendo la comunicación.

Cuando las partes no pueden solucionar directamente una controversia pueden recurrir a un tercero neutral para que facilite el reinicio del diálogo, a fin de que encuentren una solución por sí mismas. La resolución en conflictos humanos no siempre es satisfactoria, pero se trata de buscar un equilibrio entre las partes que cumpla con las expectativas de ambos y lleguen a un buen acuerdo.

En la mediación las partes conservan plenamente el poder de decisión para la solución de conflictos, puesto que el mediador no puede intervenir de manera directa en la decisión y opinión, además no puede aconsejar ni emitir juicios o juzgar a las partes en conflicto.

Eduardo Vinyamata, señala a la mediación como un *“proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procura que las personas implicadas en una disputa pueden llegar, por sí mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado el conflicto. El mediador no sustituye el protagonismo de las partes, actúa desde el no-poder, procurando ayudar en el establecimiento de una comunicación positiva.”*³⁸

En este contexto la mediación constituye un procedimiento no adversarial, tendiente a lograr un acuerdo rápido y económico en términos de tiempo, dinero y esfuerzo, no así cuando los conflictos deben dirimirse vía judicial.

Por su parte Marinés Suárez, indica que la mediación *“es un procedimiento voluntario y confidencial de resolución de disputas, donde un tercero neutral - el mediador- conduce un proceso de negociación asistiendo a las partes para que puedan poner de manifiesto sus verdaderos intereses y así arribar a un acuerdo, que favorezca a ambas.”*³⁹

³⁸ Vinyamata C., Eduardo, *op. cit.*, nota 33, p. 100.

³⁹ Suarez, Marinés, *op. cit.*, nota 2, p. 5.

Otros autores la definen como: *“un sistema de negociación asistida, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto intentan resolverlo por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial que actúa como favorecedor y conductor de la comunicación. Los interesados asumen su protagonismo en la búsqueda de alternativas posibles de solución y controlan por sí mismas el proceso cuyo desarrollo es rápido e informal. La decisión a la que eventualmente arriben es elaborada por ellas mismas y no por un tercero, como en el caso de un pronunciamiento judicial.”*⁴⁰

Como se observa, es un proceso que puede ser solicitado por cualquiera de las partes interesadas o un organismo privado o público, donde no existen ganadores ni perdedores ya que se benefician de los acuerdos que logren. El mediador busca el acercamiento de los interesados hacia disposiciones libres que aligeren sus diferencias; motivo por el cual debe tener una sabiduría técnica, es decir, saber cómo aproximarse al conflicto mediante la sugerencia de caminos o alternativas indirectamente en base a técnicas que más adelante se desarrollaran, es únicamente un tercero que intercede para encontrar un acuerdo mutuamente satisfactorio.

Esta instancia voluntaria como medio alternativo de solución de controversias, tiene como objetivo establecer un criterio de equidad social distributiva, en base a la orientación hacia la búsqueda racional de respuestas que superen el conflicto, y puede ser empleada en diversas materias o ámbitos sociales, como son: una comunidad, empresa o lugar en que laboral, al tratarse de relaciones escolares, en un juicio ya sea civil, mercantil, penal y/o familiar, entre otros; mismos que en los siguientes puntos se analizaran de manera concreta.

⁴⁰ Floyer Acland, Andrew, *Como utilizar la mediación para resolver conflictos en la organizaciones*, Barcelona, 1990, p. 8.

2.3.3. Mediación Comunitaria.

Vivimos en una sociedad sujeta a cambios políticos, sociales y culturales, derivados del aumento de población inmigrante, uso de nuevas tecnologías, aparición de nuevas enfermedades, desempleo, convivencia vecinal, la búsqueda un mejor nivel de vida y/o trabajo, etcétera; que contribuyen a generar nuevos conflictos por inseguridad. Debido a ello las personas encuentran en el diálogo una justicia social frente a la violencia, capacitándose para resolver sus propios conflictos en base al respeto, tolerancia, comprensión y participación social.

La mediación comunitaria aparece en Estados Unidos en los años 70's, a través de los *Community Boards*, como forma de solución de conflictos vecinales, este organismo es uno de los más importantes en San Francisco toda vez que la mediación comunitaria es de, para y por los vecinos; además se basa en la pertenencia de éste a la comunidad en la que se pretende prevenir y resolver los conflictos, potenciando la legitimación del mediador y su acercamiento con las partes.

Dicha administración de justicia plasma el poder de la comunidad y sus valores como la aceptación positiva del conflicto, la expresión pacífica del mismo, la responsabilidad individual y comunitaria del conflicto, su resolución voluntaria y el respeto a sus diferencias. Se trata de procedimientos flexibles, que se adaptan a las necesidades de cada caso (asuntos familiares, entre amigos, vecinos, trabajadores, propietarios, inquilinos, etcétera). Así mismo, se inspiran en los principios de voluntariedad, consentimiento informado, autodeterminación, imparcialidad y confidencialidad; dando paso a una mejor calidad de vida de los miembros del colectivo.

En la perspectiva Europea la mediación vecinal, ha desarrollado diversos sistemas oficiales y privados, en donde hay preponderancia del componente de la

inmigración, estableciendo servicios en zonas de mayor número de inmigrantes y en algunos Ayuntamientos, por ejemplo:

“El Ayuntamiento de Vitoria ofrece un servicio de mediación vecinal gratuito en el que un abogado mediador auxiliará en la resolución de conflictos entre personas de la misma comunidad de propietarios que mantengan un conflicto en el marco de la relaciones de la comunidad de vecinos, con exclusión de cuestiones económicas como pago de recibos, cuotas por reformas, etc.”⁴¹

En el mismo orden de ideas y debido a la influencia dañina del medio en que se encuentran los miembros de una sociedad, el Estado mexicano, ha considerado acertado la instrumentación del Programa de Mediación Comunitaria, en el cual, *“los mediadores serían ciudadanos voluntarios con espíritu de servicio, preocupados por atender las necesidades de sus vecinos y en pacificar contextos conflictivos, de tal forma que se impulsen ambientes cooperativos en las familias y entre vecinos. Con ello se sientan las bases para que, a través de la mediación, se faciliten y mejoren las relaciones interpersonales.”⁴²*

Hoy día, dicho progreso se plasma en *“un convenio de colaboración entre el gobierno de la delegación Benito Juárez y el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (TSJDF), en la demarcación se implementará un módulo de mediación comunitaria, con el objetivo de prestar los servicios de orientación y asistencia jurídica para dirimir controversias, antes de que las partes en conflicto apelen a la vía judicial.*

⁴¹ Soleto Muñoz, Helena y Otero Parga, Milagros, *op. cit.*, nota 4, p. 339.

⁴² Pesqueira Leal, Jorge, “Justicia Restaurativa México”, <http://justiciarestaurativamexico.blogspot.mx/2010/03/articulo-mediacion-comunitaria-y.html>, página consultada el 18 de agosto de 2012 a las 23:30.

El convenio firmado por el delegado Mario Palacios Acosta y por Edgar Elías Azar, magistrado presidente del TSJDF, establece que la instalación de dicho módulo se realizará en la sede delegacional.

Por tal razón, el Tribunal y el Consejo de la Judicatura del Distrito Federal contribuirán en la capacitación de mediadores para asesorar a la delegación en la materia. Asimismo, promoverán la mediación de conflictos para garantizar la debida atención de los vecinos de Benito Juárez.

El documento, suscrito el jueves 8 de octubre en la sede del TSJDF, ubicada en Río de la Plata número 48, buscará incrementar el aprovechamiento de la mediación y así dirimir controversias entre los juarenses o, en su caso, canalizarlas al Centro de Justicia Alternativa, para la búsqueda de soluciones.”⁴³

Como observamos, el mediador no ejerce la actividad como una profesión, toda vez que es alguien que pertenece a la comunidad que comparte la misma experiencia social de los contendientes, sin embargo debe tener capacitación especial para lograr un buen acuerdo, el cual dependerá de la aceptación personal de los términos del convenio, la buena voluntad y las expectativas de la comunidad para que sus problemas puedan ser resueltos por este método.

La mediación comunitaria surge como un recurso social que permite a los miembros de una colectividad resolver sus conflictos por sí mismos, con la ayuda de uno de sus miembros (mediador comunitario), de manera amigable; para no recurrir a las instancias de la justicia ordinaria ni a los aparatos de control del Estado.

⁴³ Mora, Karla, “Instalarán Módulo de Mediación Comunitaria en la Benito Juárez”, El Universal DF, www.elunisersaldf.com.mx, página consultada el 13 agosto de 2012 a las 15:50.

2.3.4. Mediación Escolar.

Los conflictos en el ámbito escolar son determinados por diversos factores tales como: el modelo de familia (mono-parental, de padres separados o divorciados, reunificados y/o con progenitores homosexuales), diversidad étnica, la emigración, convivencia de los padres con sus hijos, influencia de medios de comunicación en los menores, valores inculcados por la familia, así como el modo de vida que llevan dentro del hogar, escuela y en la sociedad.

“En los últimos años se ha presentado atención al fenómeno de la violencia en relación con los menores, tanto en su ámbito familiar como en el ámbito escolar; violencia e indisciplina frente a sus profesores, violencia con sus iguales o violencia con niños de edad inferior, La muerte de algunos escolares ha puesto el punto de mira en la cuestión del <<bullying>> o acoso entre iguales, por las gravísimas consecuencias de un fenómeno habitual como es el rechazo entre niños (y adolescentes).”⁴⁴

Toda vez, que la forma tradicional de actuar frente al conflicto escolar, es la sanción disciplinaria o castigo, misma que puede transformarse en justificación de la conducta, en un trofeo o de victimización.

La mediación escolar se presenta como una técnica utilizada en la resolución de conflictos, entre estudiantes, profesores y estudiantes o bien con padres de familia, en donde un tercero neutral ayuda a encontrar una posible solución, en base al consenso, colaboración y actitud constructiva e integradora de las partes enfrentadas.

Las partes se sienten satisfechas por el acuerdo convenido, persuadiéndolas favorablemente para abordar futuros conflictos del mismo modo. La primera forma

⁴⁴ Soleto Muñoz, Helena y Otero Parga, Milagros, *op. cit.*, nota 4, p. 319.

de mediación institucional se llevo a cabo en Estados Unidos, debido a los fenómenos violentos en los centros educativos, por consiguiente en las universidades ofrecen dicho servicio para cuidar el ambiente académico y rendimiento escolar.

Uno de los modelos de mediación escolar existentes en Estados Unidos es el *BOCES Program*, puesto en marcha en los años ochentas; basado en la formación de profesores y alumnos para llevar a cabo la mediación de conflictos entre alumnos o entre éstos y sus padres.

“En 1986, Hill Honig, superintendente de Educación Pública en EEUU, afirmo que: <<Enseñar las habilidades de resolución de conflictos en las escuelas provocará el descenso de los problemas disciplinarios y proveerá de cimientos y habilidades para la próxima generación. Es nuestra intención que todos los estudiantes tengan la posibilidad de ser instruidos acerca de la resolución de conflictos y habilidades comunicacionales>>.”⁴⁵

El mediador debe estar capacitado para el ejercicio de dicho papel (ya sea alumno, profesor o personal no docente), además recabar información sobre temas como la escucha activa, la empatía, la autoestima o el respeto y la tolerancia.

Al optar por este medio, se sigue un proceso en el que cada uno de los afectados explica el problema de manera respetuosa al tercero neutral. Al concluir la narración, el mediador intervendrá mediante preguntas que aclaren algún aspecto de la disputa, así como respecto de lo qué están dispuestos a realizar para resolver el problema en cuestión respetando intereses o necesidades. El acuerdo

⁴⁵ Iugman, Silvia, “La mediación escolar”, Buenos Aires, 1996, <http://educacion.idoneos.com/index.php/355341>, página consultada el 16 de agosto de 2012 a las 13:30.

al que lleguen se formalizara por escrito y mediante firma de los afectados con el visto bueno del mediador.

“Los objetivos de la mediación escolar son:

- 1. Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela.*
- 2. Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.*
- 3. Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas.*
- 4. Mejorar las relaciones entre el estudiante y el maestro.*
- 5. Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades del liderazgo.*
- 6. Resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación.*
- 7. Favorecer el incremento de la autoestima dentro de los miembros del grupo.*
- 8. Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.”⁴⁶*

Vista tal situación, con los años se ha trabajado en la implementación de programas parciales y genéricos, como los relativos a la prevención de violencia de género o acoso escolar basados en la mejora de comunicación, empatía, resolución de conflictos, respeto, autoestima, autoprotección y asertividad tanto para la posible víctima como para el posible agresor, así como establecer mecanismos de resolución como la escucha activa, la negociación y mediación.

⁴⁶ *Idem.*

Derivado de los problemas suscitados en centros educativos a nivel pre-escolar, primaria, secundaria, bachillerato y universidad, en la Ciudad de México han ocurrido avances respecto de la mediación escolar y su aplicación:

- a) La Secretaría de Educación Pública ha implementado el “Programa Escuela Segura”, con la creación de diversas Guías para fortalecer la seguridad escolar tales como: Guía para Directores, Guía para Docentes, para alumnos de Primaria, para alumnos de Secundaria y para las Familias. Las secciones de cada guía ofrecen orientación para fortalecer las condiciones para la resolución no violenta de conflictos; el desarrollo de valores, un ambiente socio-afectivo, una cultura de legalidad y respeto a los derechos humanos; involucrando los directivos, docentes, padres de familia y alumnos en los procesos formativos.

Además fortalece factores de protección dentro de la escuela, brinda apoyo oportuno a los alumnos y sus familias, así como canalizar casos que requieran de atención especializada. Tomando como ejemplo las situaciones de “*bullying*” entre los alumnos, las guías referentes a alumnos de primaria y secundaria, destacan la sección *“En los zapatos de..., que presenta casos o situaciones dilemáticas en las que los personajes se enfrentan a una decisión. Promueve el desarrollo de la empatía, invita a los alumnos a ponerse en el lugar de otros y pensar que harían ellos en una situación similar.”*⁴⁷

- b) La Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México, cuenta con la Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU) y el Centro de Negociación y Mediación de la Facultad de Derecho, dicho centro será expuesto en el capítulo segundo de la presente tesis.

⁴⁷ Programa Nacional, Escuela Segura, “Orientación para el uso de guías para fortalecer la seguridad escolar”, <http://basica.sep.gob.mx/escuelasegura/>, página consultada el 4 de agosto del 2012 a las 14:00.

En cuanto a la Defensoría de los Derecho Universitarios, de conformidad a lo señalado por el Estatuto y el Reglamento que la rigen plantea una conciliación y no mediación para solucionar los conflictos entre docentes, alumnos o alguna otra autoridad, dicho procedimiento se encuentra en el artículo 9 de su Estatuto⁴⁸ y que a grandes rasgos sucede de la siguiente manera:

- La defensoría recibe las reclamaciones, quejas o denuncias por escrito del afectado; para iniciar con el estudio de la petición y decidir si es admisible.
- En caso de ser rechazada se le orientara para que acuda a la vía procedente; y si es admitida se corre traslado al funcionario o dependencia que se atribuya la conducta lesiva e informe sobre la situación planteada.
- La defensoría promoverá llegar a una solución inmediata (soluciones conciliatorias) y se tomen las medidas pertinentes para terminar la afectación a la mayor brevedad.
- Si lo anterior es factible se hace un estudio de los informes rendidos y lo aportado por el interesado.
- Una vez realizado el análisis del asunto, formulara una recomendación fundada al funcionario o dependencia, mismo que señalara su aceptación o no, respecto de la recomendación.

Los beneficios de la mediación se observaran en el marco de la escuela, puesto que los estudiantes aprenderán como grupo a expresar de forma clara el conflicto y mostrar cooperación, buena voluntad para trabajar juntos, además de adquirir mayor responsabilidad, reflexionan sobre su conducta, observan sus emociones y

⁴⁸ Legislación de la UNAM, "Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios", <http://www.dgelu.unam.mx/o4-1-2.htm>, página consultada el 4 de agosto del 2012 a las 3:24.

las de los otros; lo cual contribuye a eliminar las relaciones de dominio y de sumisión entre ellos.

2.3.5. Mediación Laboral.

Los conflictos laborales son conflictos privados, dado que el derecho laboral regula relaciones de trabajo entre obrero/patrón e históricamente ha sido un ámbito en el que se han generado movimientos sociales y pugnas que han llevado al Estado a responder por demandas sobre derechos y obligaciones entre empleadores y trabajadores quienes formalizaron un compromiso, mediante el contrato de trabajo.

Derivado de lo anterior encontramos los sistemas llamados de adjudicación esto es, contienda judicial y arbitraje, que actúan en nombre de la equidad y de la justicia; y los mecanismos alternativos de resolución de conflictos o de autocomposición, como son la negociación, conciliación y mediación.

El derecho procesal laboral se ocupa de los conflictos laborales ya sea individuales o colectivos que surgen en los procesos en materia de trabajo y seguridad social, entre obrero/patrón respecto del contrato de trabajo o bien las prestaciones de seguridad social entre el beneficiario y la administración.

La mediación laboral: *“Es el sistema intermedio entre la conciliación y el arbitraje en los conflictos colectivos de trabajo cuando fracasa la gestión directa entre los interesados.”*⁴⁹

Los conflictos laborales pueden ser clasificados en varias formas, dependiendo los intereses que afecta, la causa de la divergencias, entre otras.

⁴⁹ Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, Tomo 5 J-O, 20° edición, Argentina, Heliastra, 1986, p. 364.

“En primer lugar se distinguen conflictos colectivos de conflictos individuales, cuya diferencia radica en que el conflicto colectivo afecta a intereses generales del grupo de trabajadores, mientras que el conflicto individual se refiere a intereses particulares.

En España, los conflictos individuales, el ordenamiento requiere previa conciliación para el proceso; en cuanto a los conflictos colectivos se establecen varias vías de autocomposición: primero los propios convenios colectivos, que disponen de una comisión con competencia para interpretarlo; en segundo la ayuda de un mediador para resolver su conflicto, ya sea una Entidad Pública o Autoridad y tercero cuando las partes pueden acudir a la conciliación y entablar posteriormente el proceso en sede judicial.”⁵⁰

En cuanto a los conflictos individuales solo se reclama lo referente a su relación laboral y se intentara una conciliación previa ante órganos competentes. El SERCLA (Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales de Andalucía), es un organismo de resolución de conflictos colectivos que amplía su competencia a los conflictos individuales y para llevar a cabo la mediación es necesario expresar su consentimiento al inicio de la sesión o con posterioridad en las cláusulas del convenio colectivo y es precedido por dos mediadores que realizan comparecencias precisas.

En México, el derecho procesal laboral está regulado por la Ley Federal del Trabajo. El proceso laboral tiende a proteger al trabajador, pues casi toda la carga de la prueba la tiene el patrón quien debe probar los recibos de salario, aguinaldo, vacaciones, prima vacacional, contrato de trabajo, etcétera, cuando el trabajador únicamente tiene que probar la existencia de la relación laboral.

⁵⁰ Soleto Muñoz, Helena y Otero Parga, *op. cit.*, nota 4, p. 332.

El órgano ante el cual se lleva este proceso es materialmente jurisdiccional, pero formalmente administrativo, por cuanto depende del Ejecutivo, dicho órgano recibe el nombre de Junta de Conciliación y Arbitraje, cuyos antecedentes indican que:

“El presidente Carranza, expidió el decreto de Ley de las Juntas de Conciliación y Arbitraje para el Distrito Federal, que entró en vigor el 27 de noviembre de 1917, en la que se establecía las bases para la elección y designación de representantes ante las mismas. Asimismo se creó con carácter provisional la Junta Central de Conciliación y Arbitraje en el Distrito Federal, y se publicó el 3 de enero de 1918 en el Diario Oficial. Cuando se expide la Ley Federal del Trabajo de 1931, se instaura legalmente la Junta Central de Conciliación y Arbitraje, siendo presidente titular el maestro y Licenciado José Jesús Castorena Zavala.

A la fecha, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal se conforma con 17 juntas especiales y 6 direcciones generales jurídicas para atender los conflictos individuales y colectivos que se suscitan entre los trabajadores y patronos de esta ciudad.”⁵¹

No obstante, el citado organismo encargado de resolver las disputas entre sujetos del ámbito laboral, no contempla en ningún momento la intervención de la figura llamada mediación, sino el de la conciliación como medio alternativo de solución de conflictos, tal como su nombre lo indica Junta de Conciliación y Arbitraje. Además, no hay que minimizar el hecho de la existencia de un medio alterno para resolver conflictos entre sujetos de derecho laboral y que ayuda al cumplimiento de los derechos y obligaciones que se contraen por la prestación de algún servicio.

⁵¹ Junta Local de Conciliación y Arbitraje. “Funciones y Atribuciones”, <http://www.juntalocal.df.gob.mx/funciones.html>, página consultada el 12 de agosto de 2012 a las 16:14.

Una vez hecha la precisión anterior, es importante señalar que el proceso laboral tiene una primera etapa llamada *conciliación*, esto es, intenta llegar a un acuerdo entre las partes; tratase de un empresario y su personal o patronos de una actividad y de los sindicatos que agrupan a los trabajadores.

La segunda etapa es de *arbitraje*, nombre que ha sido criticado, luego de que no se lleva ante un árbitro, (órgano independiente del Estado al que se sujetan voluntariamente las partes), sino que es un verdadero proceso, con un órgano perteneciente al Estado y a cuya jurisdicción las partes no pueden sustraerse. El mediador formula un proyecto de recomendación para ser sometido a las partes en discordia; si estas no impugnan tal propuesta, se estima aceptada.

La mediación laboral es un beneficio para los trabajadores y patronos para que mejoren las relaciones laborales y contribuyan, junto con este organismo, al mejoramiento de las condiciones de justicia social del país.

2.3.6. Mediación Internacional.

La definición tradicional del derecho internacional señala que *“sólo los Estados eran sujetos de derecho internacional, de modo que solamente ellos podían ser titulares de los derechos y obligaciones establecidos por el orden jurídico internacional.”*⁵²

Ahora bien, la definición contemporánea del derecho internacional, tiene un alcance amplio toda vez que lo definen como *“el derecho que se ocupa de la conducta de los Estados y de los organismos internacionales entre sí, así como de*

⁵² Buergenthal, Thomas, *Manuall de Derecho Internacional Público*, México, Fondo de Cultura Económica, 1994, p. 11.

algunas de sus relaciones con las personas naturales o jurídicas”,⁵³ protegiendo así los derechos humanos de los individuos.

Debido a lo anterior cada vez hay un mayor número de sujetos que participan en las relaciones internacionales, las cuales han pasado por un proceso histórico y que se distinguen hoy en día por la globalización y la formación de bloques económicos regionales que cubren mercados específicos con un ambiente de agresividad, complejidad y competitividad económica. Por consecuencia, la resolución de conflictos no está en manos de los Estados, sino también de otros actores, tales como instituciones y organismos internacionales; que entran en el proceso de resolución de controversias.

El artículo 33 de la Carta de la Organización de las Naciones Unidas puntualiza los métodos a los que se puede recurrir para el arreglo pacífico de controversias y que a la letra dice:

“1. Las partes en una controversia cuya continuación sea susceptible de poner en peligro el mantenimiento de la paz y la seguridad internacionales tratarán de buscarle solución, ante todo, mediante la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, el recurso a organismos o acuerdos regionales u otros medios pacíficos de su elección.

2. El Consejo de Seguridad, si lo estimare necesario, instará a las partes a que arreglen sus controversias por dichos medios.”⁵⁴

⁵³ *Ibidem*, p. 12.

⁵⁴ Carta de las Naciones Unidas. “Arreglo Pacífico de Controversias., Capítulo VI”, <http://www.un.org/spanish/aboutun/charter.htm#Cap6>., página consultada el 12 de agosto del 2012 a las 15:34.

En lo que respecta a los medios pacíficos antes mencionados y toda vez que el tema de nuestro interés en el presente punto, es la mediación internacional; nos centraremos a indicar la concepción que le da el Doctor en Derecho, Thomas Buergenthal en su obra *Manual de Derecho Internacional Público*; como un método no judicial junto con la negociación, investigación y conciliación:

“Mediación o buenos oficios: Esta técnica consiste en la participación de terceros que asisten a la partes en disputa en sus intentos de resolver sus controversias a través de negociaciones. La función del mediador es convocar a las partes, actuar como un intermediario entre ellas, y proponer y explorar distintas formas de resolver disputas. El mediador puede servir de puente entre los Estados litigantes cuyos representantes ni siquiera se hablan entre sí –un buen ejemplo es la diplomacia itinerante (shuttle diplomacy) en el Medio Oriente. El mediador puede participar en negociaciones, presidir reuniones, ofrecer soluciones, tratar de persuadir a las partes, etcétera.”⁵⁵

En la misma tesitura, la mediación internacional “se entiende tanto la acción como la institución iniciada consuetudinariamente y con elevados propósitos de paz y concordia, en virtud de la cual una o más potencias amigas de otra u otras en conflicto bélico o no, y carentes de interés en la cuestión debatida o en la lucha entablada, se interponen, ante el requerimiento de las partes desavenidas u hostiles, o bien por propia iniciativa para lograr la conciliación, si se trata de una diferencia de sentimientos o principios; la transacción, si se disputa alguna materia territorial o económica; y la cesación de las hostilidades o una paz mitigada para el vencido, si se encuentra ante una guerra.”⁵⁶

⁵⁵ Buergenthal, Thomas, *op. cit.*, nota 52, p. 61.

⁵⁶ Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, *op. cit.*, nota 49, p. 363.

Como observamos, en la mediación como en otros medios de resolución de conflictos de forma pacífica, es necesaria la participación de una tercera parte siempre y cuando las partes involucradas hayan solicitado la participación del mediador.

Generalmente se crean comisiones o comités en virtud de un tratado que a su vez contiene un catálogo de los derechos que protegerá y en caso de no haber arreglo amistoso, se incluyen recomendaciones. Por ejemplo la Convención de la ONU sobre la Discriminación Racial

En la actualidad existe un gran número de instituciones y mecanismos internacionales en donde los medios de solución de conflictos antes mencionados constituyen un proceso en la resolución de una controversia en cada caso concreto, consistente en negociaciones e investigaciones de los hechos para llegar a una solución amigable.

2.3.7. Mediación Penal.

El sistema actual de justicia penal ha puesto de manifiesto ciertos efectos negativos, que afectan al delincuente, a la víctima y a la sociedad en su conjunto. Por ello la eficacia de las penas hay que encontrarla en la prontitud con las que son aplicadas, que en su severidad o dureza. La labor del juez queda limitada a establecer si el imputado ha participado en el hecho de que se trata, es decir si encuadra en un tipo penal y por tal se le impondrá una pena.

“Los dos principios que han perseguido nuestro proceso penal ha sido los de necesidad y legalidad. El de necesidad, en cuanto que el proceso resulta obligado para indagar sobre la infracción penal, descubrir a los que han participado en la acción delictiva, juzgarlos e imponerles, en su caso, las penas correspondientes. Pero, además, la existencia del principio de legalidad impone la ineludible apertura del proceso penal después de que

*sea conocida la existencia de un acto que presente apariencia delictiva, con la obligación del ejercicio de la pretensión punitiva cuando se den los presupuestos para ello.*⁵⁷

Se considera que la mediación es de gran utilidad en *justicia de menores*, ya que contienen elementos educativos que pueden conducir la conducta del menor positivamente y así evitar la comisión de hechos delictivos y a su vez la entrada a prisión.

*“Cabe destacar la experiencia llevada a cabo en la comunidad autónoma de Cataluña, en el campo de la delincuencia juvenil, que se inicio en el año de 1990, y actualmente tiene como base legal la Ley Orgánica 4/1992, sobre Competencia y Procedimiento ante los Juzgados de Menores. Su objetivo es evitar que los jóvenes reincidan y desemboquen en la Justicia Penal ordinaria, dando prioridad al carácter educativo frente a la finalidad reparadora.”*⁵⁸

A inicios de los años ochenta, en Europa se producen diversas iniciativas de justicia restaurativa bajo la forma de mediación víctima-autor, como una nueva manera de afrontar la resolución de cuestiones derivadas del delito, con el objetivo primordial de la reparación material o inmaterial de los daños. A la justicia alternativa se le ha llamado de muchas formas: justicia reparativa, conciliativa, pacificadora, restaurativa etcétera.

Para Ceretti; autor italiano, la Justicia Restaurativa comprende tanto a la víctima como al imputado y la comunidad para buscar soluciones a las consecuencias del conflicto generado por el hecho delictuoso a fin de promover la reparación del

⁵⁷ Soleto Muñoz, Helena y Otero Parga Milagros, *op. cit.*, nota 4, p. 302.

⁵⁸ García García, Lucía, *op. cit.*, nota 36, p. 110.

daño, la reconciliación entre las partes y fortalecer el sentido de seguridad de manera colectiva.

Miers David, señala que la filosofía de este modelo se puede resumir en las tres “R” (responsabilidad, restauración y reintegración). Responsabilidad del autor, desde que cada uno debe responder por las conductas que asume libremente; restauración de la víctima, que debe ser reparada, y de este modo salir de su posición de víctima; reintegración del infractor, restableciéndose los vínculos con la sociedad a la que también se ha dañado con el ilícito.⁵⁹

Las principales ventajas de la mediación penal son:

- a) Proporcionar a las partes el dialogo sobre el hecho delictivo y sus consecuencias, fomentando así, la cultura del dialogo.
- b) Posibilita la supremacía de la víctima a través de la restauración del daño (económico, físico y psicológico).
- c) Para el delincuente, reconocer su responsabilidad, comprender su conducta y disposición a reparar el daño provocado, contribuyendo a su reinserción social y posible perdón de la victima.
- d) Evitar en determinados casos la pena, al tener en cuenta el hecho delictivo cometido, el pasado y posible futuro del delincuente. Excluye la penalización de conflictos de orden familiar o vecinal.
- e) Dota al sistema de justicia un instrumento flexible, ágil y de ahorro de costes judiciales; además de actuar preventivamente y así disminuir la reincidencia.
- f) En algunos casos, la posibilidad de detectar problemas familiares subyacentes a los delitos, (causas de su comportamiento antisocial).

⁵⁹ Miers, David; citado por Aida Kemelmajer, “En búsqueda de la tercera vía. La justicia restaurativa”, p. 273, <http://www.bibliojuridica.org/libros/4/1723/15.pdf>, página consultada el 12 de agosto del 2012 a las 11:44.

Sin embargo, la mediación está presidida por principios, algunos formulados en la recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa (15/09/1999), y otros se derivan de su finalidad, estos son: voluntariedad de la partes, confidencialidad, servicio accesible en todas las fases del proceso, gozar de cierto grado de autonomía para actuar con flexibilidad obteniendo un reconocimiento por parte de los poderes públicos y que el mediador debe ser imparcial.

Algunos Estados del interior de la República ya han instrumentado con éxito el proceso de mediación, como son: Quintana Roo, Chihuahua, Estado de México, Puebla, Nuevo León, Oaxaca y el Distrito Federal. En Toluca de Lerdo, Estado de México, del 27 de septiembre al 2 de octubre del 2004, se llevo a cabo el “*IV Congreso Nacional de Mediación*”⁶⁰, en el cual a grandes rasgos trato de lo siguiente:

La mediación penal se inserta en un nuevo paradigma del derecho penal en el que la víctima hasta ahora olvidada o solo enunciada en el artículo 20, inciso "B" de la Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos, es revalorizada dándole oportunidad para que si así lo decide, participe en la solución del conflicto, y obtenga mejor impartición de justicia y paz social.

La mediación penal ha de instrumentarse en cuatro ámbitos de la seguridad pública en México: en el de prevención, procuración, administración y ejecución de penas, a excepción de aquellos ilícitos en los que la víctima no ha sido afectada emocionalmente por ser de connotación estrictamente patrimonial, sin violencia física o moral.

El Congreso reconoció su compromiso con la mediación, a fin de continuar la labor de sensibilización de las diversas asociaciones de profesionistas, autoridades,

⁶⁰ Pronunciamientos del IV Congreso Nacional de Mediación, “Mediación Penal en Sede de Procuración de Justicia”, septiembre-octubre 2004, www.congresodemediacion.uson.mx/nacional/mesa12.htm., página consultada el 14 de agosto del 2012 a las 13:40.

instituciones, y la misma población, incluyendo en su caso la modificación de programas, tramites, procedimientos y disposiciones legales a fin de hacer realidad la práctica de la mediación.

El Estado de México presento algunos elementos a considerar para la construcción del modelo de centros de mediación penal en casos donde hay privación de la libertad, y la necesidad de una propuesta legislativa en disminución de penas, reconociendo la práctica de la mediación penal como un derecho penal alternativo satisfactorio para víctima y victimario.

Actualmente, el Distrito Federal cuenta con el Centro de Justicia Alternativa del TSJDF, en donde se capacita mediante cursos a los jueces del propio Tribunal respecto de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos en materia civil, mercantil, familiar, penal y justicia para adolescentes; respecto de estas dos últimas el Lic. Jorge Martín Medina, asistente de la Dirección General del CJA me explico que para iniciar el procedimiento de mediación penal se requiere:

- Que el servicio de mediación penal sea solicitado por el interesado, el procesado o menor infractor y por los juzgados.
- Que entre la víctima y el infractor impere la voluntad de solucionar el conflicto, mediante el otorgamiento del perdón (ofendido) y la reparación del daño (procesado).
- El ilícito cometido sea delito no grave.

Con lo anterior se contempla un mayor acceso a la justicia sin recurrir a la vía jurisdiccional, un apoyo a los menores infractores que desean concluir con su condena para regresar con su familia o reintegrarse a la sociedad y un avance en el desarrollo de la justicia restaurativa.

2.3.8. Mediación Mercantil.

La mediación mercantil también conocida como mediación comercial, representa flexibilidad respecto de las relaciones comerciales y mercantiles, siendo la mejor opción para resolver conflictos de forma rápida y sencilla para las partes. En dicha mediación están inmersas personas morales, por lo cual es adecuada la participación de sus representantes o con poder de decisión, toda vez que existen acuerdos a negociar y se deben expresar las prioridades comerciales; sin minimizar la labor del abogado en cuanto a la protección de los derechos de sus representados.

Se fundamente principalmente en la equidad, privacidad y voluntad de las personas para solucionar sus propios asuntos y así satisfacer sus necesidades e intereses que de un modo u otro se ven afectados por un conflicto, respecto de los derechos y deberes que emanan de una relación contractual. Ejemplo de ello, son las relaciones entre los usuarios y los prestadores de servicios (plomeros, albañiles, reparación de aparatos electrodomésticos, etcétera), así como los contratos celebrados entre empresas trasnacionales.

La mediación mercantil se precisa de la siguiente manera: *“Es una forma de intervención accesoria en los negocios comerciales de otros. Aun cuando pueda realizarse entre comerciantes una mediación ordinaria para avenirlos en algún conflicto judicial o extrajudicial, la característica mediación mercantil es cosa muy distinta, ya que se trata de una operación lucrativa; o de dos actividades lucrativas, una principal y otra accesoria si se considera en conjunto la situación.”*⁶¹

Lo que se busca es la continuación o restablecimiento de las relaciones entre las partes, tales como las que existen entre proveedores y abastecedores; empresas y clientes; entre departamentos de la misma empresa, etcétera; además de una

⁶¹ Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, *op. cit.*, nota 49, p. 363.

herramienta confidencial, ágil y a bajo costo para obtener un acuerdo mutuamente satisfactorio.

“El artículo 2022 del TLCAN establece la promoción y el uso del arbitraje y de otras técnicas alternativas para la solución de controversias, como los medios más convenientes para resolver tales conflictos.

Conforme a dicho artículo se creó el Centro de Arbitraje y Mediación Comercial para las Américas (CAMCA) que tiene como propósito cumplir con los objetivos del TLCAN a través de procedimientos diseñados para proporcionar a las partes que realicen negocios dentro del área del libre comercio, de un foro internacional eficiente para la solución de los conflictos comerciales privados que surjan.

El CAMCA fue creado por la Asociación Americana del Arbitraje, el Centro de Arbitraje Comercial de la Columbia Británica, la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México y el Centro de Arbitraje Comercial Nacional e Internacional de Quebec, instituciones nacionales líderes dedicadas a la promoción y uso responsable de las técnicas privadas de resolución de conflictos.

El CAMCA opera con reglas, políticas y procedimientos administrativos uniformes. Representantes de cada una de estas instituciones dirigen el CAMCA y los casos pueden ser presentados en cualquiera de sus oficinas. Un panel multinacional de árbitros y mediadores está disponible para actuar bajo estas reglas, así como comités imparciales, en los cuales representantes de las nacionalidades de las partes, presididas por un

nacional de un país diferente al de cualquiera de ellas, están disponibles para resolver contiendas sobre temas locales.”⁶²

Con las precisiones antes citadas, se puede indicar que la mediación mercantil además de estar regulada de manera internacional; es un proceso cuyo conflicto es de naturaleza comercial, mismo que es asistido por un tercero llamada mediador quien encamina a las partes en busca de soluciones de manera pacífica para no afectar posibles relaciones comerciales futuras.

Como se preciso en los temas anteriores, es indispensable la voluntad y deseo de las partes para someterse a la mediación y solucionar su controversia de forma rápida y favorable, sin mermar la seguridad jurídica de la relación. Para someter a mediación un conflicto presente o futuro, se realiza mediante la incursión en un contrato comercial de una cláusula compromisoria (camino a seguir) o bien mediante la simple voluntad de los interesados.

Ya que esta herramienta toma en cuenta las emociones, creencias e intereses presentes y futuros; al llevarla a cabo y no lograr la solución satisfactoria, los interesados podrían tomar la decisión de iniciar un proceso judicial o continuarlo. Pese a ello, el mediador deberá centrar sus esfuerzos en que las partes continúen con una relación comercial productiva, haciendo hincapié en los valores y principios de los interesados y llegar a un convenio.

2.3.9. Mediación familiar.

La mediación familiar ayuda a las partes a clarificar las cuestiones afectadas por la situación familiar y a comprender la posición de cada uno, además que excluye la

⁶² Centro de Arbitraje y Mediación Comercial para las Américas, http://www.arbitrajecanaco.com.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=172&Itemid=109., página consultada el 17 de agosto del 2012 a las 16:30.

figura del abogado que en muchas ocasiones es el origen de más conflictos entre las partes.

Hoy en día, podemos observar el gran número de problemas que afrontan las familias, como el desempleo, separaciones, problemas de comunicación con los hijos y/o pareja, violencia doméstica, además de los cambios en la sociedad y estructura familiar, toda vez que de la familia extensa se da paso a la familia nuclear y/o monoparental.

Elena Baixauli, psicóloga y especialista en mediación (Valencia, España), señala lo siguiente respecto del concepto de mediación:

“Es difícil encontrar una definición que pueda englobar todo lo que implica el proceso de mediación, es por tanto un buen referente la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar en el ámbito de la Comunidad Valenciana, que en el Título I, artículo 1 expone: la mediación familiar es un procedimiento voluntario que persigue la solución extrajudicial de los conflictos surgidos en su seno, en el cual uno o más profesionales cualificados, imparciales, y sin capacidad para tomar decisiones por las partes asiste a los miembros de una familia en conflicto con la finalidad de posibilitar vías de diálogo y la búsqueda en común del acuerdo.”⁶³

Cabe mencionar, que la mediación da pauta a solucionar problemas entre personas que están unidas en matrimonio y/o concubinato, o bien entre todas aquellas personas unidas por un parentesco consanguíneo o de afinidad, (padres e hijos, abuelos y nietos, hermanos, tíos y sobrinos).

⁶³ Baixauli, Elena, “La Mediación Familiar: un camino hacia la solución de conflictos”, p. 2, <http://www.adimer.org/docus/lamf.pdf>, página consultada el 16 de agosto del 2012 a las 19:45.

Debido a que el tema familiar es extenso, se debe tener compromiso para ser buenos mediadores y utilizar correctamente las herramientas aplicándolas a cada fase de la mediación, pese a ello hay que tomar en cuenta que habrá conflictos familiares con difícil solución, debido a la carencia de la cultura del diálogo y a la nueva vía de solución de conflictos, la mediación.

En México, Distrito Federal, se fundó el Centro de Justicia Alternativa del TSJDF, con la finalidad de que las personas acudan voluntariamente y con disposición para resolver sus problemas. El personal del Centro informara al usuario la mecánica del procedimiento para llevar a cabo las sesiones de mediación y aclarando toda duda que pueda surgir, por ejemplo una vez que el usuario expone su problemática y acepta el servicio, se envía una invitación a la persona con la que se tiene el conflicto para que ambos acudan al Centro, y con la ayuda de un profesional denominado mediador llegar a un convenio que en caso de incumplimiento pueda ser ejecutado mediante vía de apremio ante Tribunales, dicho proceso será desarrollado con posterioridad, en el segundo capítulo de la presente tesis.

Como ya se hizo mención, la sociedad muestra graves problemas de comunicación que deja paso en ocasiones a la violencia, toda vez que hace falta tiempo para hablar, escuchar y entender o comprendernos entre nosotros como sociedad, individuos, amigos, vecinos y familiares. Estamos en continuo crecimiento en el que como sociedad se ha ganado independencia, autonomía, sabiduría y competitividad, pero a la vez hemos perdido la práctica de los valores, la moral, la solidaridad, el compañerismo, la comprensión, el diálogo, etcétera.

La mediación busca la armonía en las diferencias que existen entre las partes, o de familias que están pasando por un momento de transición o crisis; ya que en ocasiones las personas son obligadas a elegir de qué lado quieren estar, lo que hace que el conflicto se vuelva crónico y se encuentre en un círculo vicioso. Contrario a la estructura judicial y pese a la vasta legislación protectora de los

derechos del niño, la mediación tiene personal capacitado para el tratamiento con niños de familias en crisis, toda vez que derivado de las decisiones de sus padres o tutores, los niños sufren un impacto en su desarrollo.

Es por ellos que la mediación da pauta a reglas, acuerdos mínimos y a la armonización de los conflictos de intereses, para que las partes (esposos, amigos, padres e hijos, hermanos, etcétera) puedan comenzar a reorganizar sus vidas.

3. Antecedentes de la mediación.

Como se ha dicho con anterioridad, las relaciones humanas son complicadas y no es sencillo determinar que conducta se adecua o no, a lo establecido por el ordenamiento; los individuos con iguales o idénticos derechos tienen dificultad de relación cuando ambos quieren lo mismo y no pueden obtenerlo, surgiendo de esta manera el conflicto e inmediatamente la necesidad de encontrar un nuevo acuerdo o convenio que permita solucionarlo.

Ese acuerdo al necesitar ser aplicado e interpretado da paso al origen de la figura del tercero, quien está alejada de las partes en conflicto y decidirá las pretensiones que deberán ser atendidas y las que no. Dicha figura a través de la historia recibió distintos nombres, siendo los más comunes los de árbitro, componedor, mediador, buen padre de familia, juez, entre otros; motivo por el cual a continuación se verán los acontecimientos relevantes que prepararon la aparición de la mediación como medio alternativo a la judicial para la solución de conflictos.

La mediación como medio alternativo de solución de conflictos entre particulares surge a necesidad de la implementación de un proceso más ágil, eficaz y menos costoso, y nace con la “Resolución Alternativa de Litigios” (ADR), movimiento que en la década de los 70’s surge en América del Norte, extendiéndose

principalmente a los países desarrollados. Para algunos autores su inicio data a principios o mediados del siglo XX.

“La palabra medianedo está documentada por primera vez en el Fuero de Avilés hacia el año 1076 y se le atribuye el sorprendente significado jurídico de jurisdicción extraordinaria situada por encima de las extraordinarias.

Después deja de utilizarse como tal vocablo aunque no desaparece. De manera que las Partidas del Rey Alfonso X el Sabio, a la sazón uno de los cuerpos legales más importantes de la Edad Media, no recoge el término mediación. Se refiere al arbitraje y lo hace en la Partida 3, título 4. A pesar de esta ausencia del vocablo, la función a realizar por el mediador persiste, puesto que la mencionada Partida habla de los que <<son escogidos para librar algún pleito señalado, con otorgamiento de ambas partes>>.

El término mediación sigue ausente de los vocablos jurídicos de los siglos XV, XVI y XVII, lo que indica que también lo está de sus leyes. Y en el siglo XVIII concretamente en 1734, aparece por primera vez la voz mediación y mediador en el Diccionario de Autoridades de la Lengua Española. Esta fuente define la mediación como <<la interposición de alguno que pretende componer o reconciliar a otros que están entre sí discordes, o conseguir alguna cosa para otro>>.”⁶⁴

A partir de este momento, el término mediación se mantiene en la lengua española y en la primera edición del Diccionario de la lengua castellana de la Real Academia Española, publicado en 1780, indicando su uso cotidiano. No obstante, la mediación tal como ahora la conocemos, no es sino una adaptación actualizada de lo que ya existía en otras culturas o en otras épocas.

⁶⁴ Soleto Muñoz, Helena y Otero Parga, *op. cit.*, nota 4, p. 175.

En las culturas antiguas aparece la figura de un tercero, cuya función es solucionar los conflictos que se producen entre los particulares, toda vez que mediaba, componía, ayudaba o daba respuesta al conflicto. Dicho tercero tenía autoridad reconocida por quienes se sometían a sus decisiones, mismos que se comprometían desde el principio del proceso a respetar la solución dada.

Por ejemplo, los pueblos nómadas elegían al más anciano del clan para que resolviese sus problemas, amparándose en la mayor experiencia que se suponía acreditaba por el número de años vividos. Un papel similar era el realizado por la familia romana, ya que el *pater familias* ofrecía su experiencia y sabiduría para resolver los problemas suscitados en su círculo familiar y su decisión tenía una fuerza aún mayor a la sentencia de un tribunal.

En China, desde la antigüedad, fue un recurso básico en la resolución de los desacuerdos, toda vez que, Confucio afirmaba la existencia de una armonía natural en las relaciones humanas, que debía dejarse desenvolverse. Actualmente la mediación se sigue ejerciendo a través de los Comités Populares de conciliación.

En los pueblos de Japón, con base a sus costumbres y leyes, se esperaba que un líder ayudara a resolver las disputas. En los tribunales japoneses, se dispuso legalmente la Conciliación de desavenencias personales antes de la segunda guerra mundial.

En África era costumbre reunir una Asamblea vecinal para la resolución de conflictos interpersonales, con la ayuda de una persona con autoridad sobre los contendientes. Así mismo, las Instituciones Religiosas han asumido durante siglos la sugerencia de formas de convivencias pacíficas y de reorganización de las relaciones, por medio de la práctica de la mediación.

El proceso histórico de formación de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos termina con la Convención de la Haya del 18 de octubre de

1907 sobre Solución de Controversias Internacionales. Esta norma regula el reconocimiento de la mediación como una institución distinta de la jurisdicción y de otros medios alternativos de solución de conflictos (sitúa la aparición de la mediación a comienzos del siglo XX).

Actualmente, la efectividad de la mediación, aun depende del campo en que se aplique; además que sus objetivos sean encaminados a una solución pacífica y eficaz de cualquier conflicto.

3.1. Latinoamérica.

El hombre ha persistido en tratar de controlar y resolver sus propios conflictos, sin embargo su paradójica incapacidad para resolverlos; no permite buenos resultados y que pese a sus esfuerzos necesita mayor habilidad, profesionalismo, cultura y comunicación.

Dicha incapacidad aparece generalmente de un estado de estrés y la desconfianza en las instituciones encargadas de brindar esas soluciones, es por ello que, se debe tener una tarea formativa de las actividades que caracterizan el desempeño del mediador en la solución de conflictos, tomando en cuenta el caso en concreto y el lugar donde ha de emplearse la mediación.

Como en los demás países del mundo, la mediación ha dado como resultado, ser uno de los métodos alternativos de solución de conflictos con mayor utilización por la facilidad de acceso y bajos costos, que invitan a las personas a utilizar los servicios de los mediadores para llegar a un arreglo de forma pacífica.

Durante la década pasada y en base a los resultados favorables que ha tenido la mediación como un medio pasivo de solución, su utilización creció en los países latinoamericanos, como observaremos a continuación.

3.1.1. Argentina.

Con la finalidad de modernizar la justicia Argentina y la aplicación privada y pública de las técnicas de solución de conflictos, se crea el 30 de septiembre de 1991 en la ciudad de Buenos Aires, República Argentina; la “*Fundación Libra*” como una institución privada sin fines de lucro, (autorizada por la Inspección General de Justicia de la Nación el 28 de mayo de 1992).

Los creadores de “Fundación Libra” participaron conjuntamente con autoridades nacionales en la introducción de los Métodos Alternativos de Resolución de Disputas en la Argentina, e integraron la Comisión Especial creada por el Ministerio de Justicia por decreto 1480/92 y elaboraron el Proyecto de Ley de Mediación. Sus integrantes constituyen un grupo interdisciplinario de jueces, abogados, escribanos, psicólogos, investigadores, profesores universitarios, mediadores y expertos en negociación, quienes centran su actividad en los ADR.

Después de cuatro años de continuo trabajo se materializó en la expedición de la Ley General de Mediación y Conciliación N° 24.573 y su Decreto reglamentario, que establece a la mediación como instancia obligatoria previa a los juicios civiles y comerciales.

Así mismo ha planificado la integración de centros de mediación privados y comunitarios, en materia de mediación juvenil y escolar, y su asesoría ha sido requerida por organismos oficiales y otras ONGS. Al tenor se dice que se desarrolla una labor docente y de capacitación fomentando la participación de integrantes de la comunidad que deseen transformarse en constructores de una cultura de paz, mejorando la comunicación entre las partes en litigio.⁶⁵

⁶⁵ Fundación Libra, Pionera en Mediación en la República de Argentina, <http://www.fundacionlibra.org.ar/>, página consultada el 12 de julio del 2012 a las 05:30.

Además edita una revista periódica, ideada y dirigida por los miembros de la institución, que publica trabajos de expertos nacionales y extranjeros sobre temas de mediación, conflicto, métodos de resolución alternativa de disputas, información acerca de los proyectos oficiales, iniciativas privadas, cursos y visitas al país de especialistas en estos campos.

El Equipo interdisciplinario capacitador en mediación educativa, es otro grupo de profesionistas que aplican la mediación en el ámbito educativo. Señalan que tanto en el ámbito escolar como familiar, empresarial y laboral existe experiencia y aprendizaje para quienes participan en ella, toda vez que resalta los valores, sentimientos y respeto por el otro; al adquirir nuevas herramientas para enfrentar futuros conflictos.

De acuerdo con la “Fundación Libra”, la mediación puede implementarse como medio de resolución de conflictos jurídicos, que a diferencia del litigio judicial y el arbitraje, es una forma no adversativa, donde las partes cooperan (existe voluntad) y no contienden.

3.1.2. Chile.

Anteriormente el método más utilizado en este país era el arbitraje, mismo que era forzoso en asuntos comerciales y voluntario para los demás asuntos. El arbitraje institucional depende de la Cámara de Comercio que esta consiente de la necesidad de implementar nuevos mecanismos, por lo que en 1992 creó el Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago (CAM Santiago).

De la información ofrecida por el centro, el mismo ha brindado servicios de arbitraje y posteriormente de mediación en solución de conflictos nacionales e internacionales, para brindar seguridad jurídica y eficiencia a la comunidad empresarial y jurídica.

“En 1998, el Centro incorporó a su actividad el servicio de mediación, que consiste en un método voluntario de solución de controversias, a través del cual las partes en disputa negocian directamente, asistidas por un mediador experto y neutral, que las ayuda a comunicarse en forma efectiva y a generar soluciones creativas a su problema.

A partir del año 2006, gracias a su experiencia y a la reciente publicación de la Ley 19.971, el CAM Santiago amplía sus servicios al arbitraje comercial internacional, destinado a resolver aquellas controversias originadas en una relación jurídica entre partes de países diferentes.”⁶⁶

Además cuenta con un cuerpo de mediadores integrados por abogados, ingenieros y psicólogos, quienes son formados por la institución en las técnicas de negociación y mediación de acuerdo a la metodología de la Universidad de Harvard. Así mismo incentiva la investigación académica y fomenta la educación de la comunidad en materia de resolución de conflictos.

En cuanto al ámbito Internacional, el CAM; es sección Chilena de la Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial (CIAC), con sede en Washington y colabora con la Cámara de Comercio Internacional con sede en París, como miembro de la Corte Internacional de Arbitraje; en donde tiene un compromiso para incentivar la elaboración de un reglamento procesal y ser utilizado por las entidades arbitrales privadas de los países miembros del MERCOSUR.

Dentro de las empresas privadas que fomentan la mediación, encontramos a la NECSO, *“tiene su origen en el Programa de Negociación y Resolución de Conflictos, PNR, creado en 1995. NECSO desarrolla sus proyectos sobre la base de un diseño multidisciplinario para introducir una nueva visión sobre el desarrollo*

⁶⁶ Centro de Arbitraje y Mediación. Cámara de Comercio de Santiago, *Mediación*, www.camsantiago.com., página consultada el 19 de julio del 2012 a las 8:20.

*y el tratamiento resolutivo de los conflictos en procesos de negociación, centrando sus objetivos en proporcionar un conjunto de conocimientos útiles y herramientas válidas para involucrar a los actores sociales en una dimensión más sustentable del desarrollo humano”.*⁶⁷

Realiza sus actividades principales en las áreas de investigación, educación, capacitación y asesorías, en el ámbito de las instituciones públicas, organizaciones sociales, el sector privado y entidades universitarias.

En el ámbito internacional ha establecido vínculo con el Programa de Especialización de Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, Colombia; el Programa de Análisis y Transformación de Conflictos de Eastern Mennonite University, Virginia, EE.UU; entre otros.

A nivel nacional estableció nexos con el CAM Santiago; el programa de Resolución de Conflictos, anexo a Tribunales del Ministerio de Justicia; a los Centros de Mediación de Conflictos de Santiago y Valparaíso de la Corporación de Asistencia Judicial. Además esta empresa es considerada como miembro de la Secretaría Ejecutiva de la Segunda Conferencia Iberoamericana de Paz y de Tratamiento de Conflictos.

3.1.3. Puerto Rico.

La legislación de Puerto Rico regula los medios alternativos de solución de controversias, lo que se hace presente con los Centros de Mediación de la Administración de Tribunales y el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento de Trabajo. Además al amparo del reglamento de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Tribunal Supremo de Puerto Rico, aprobado el

⁶⁷ Negociación de Conflictos Organizacionales, <http://necso.8m.com/>., página consultada el 26 de julio del 2012 a las 9:36.

25 de junio de 1998, fue creado el instituto denominado *El Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos*; como un organismo público, que declara que la política pública de la Rama Judicial es “*fomentar la utilización de mecanismos complementarios al sistema adjudicativo tradicional con el fin de impartir justicia en una forma más eficiente, rápida y económica.*”⁶⁸

Dicha institución tiene funciones de reglamentación, fiscalización, adiestramiento y supervisión; esta última función comprende la supervisión técnica de todos los Centros de Mediación de Conflictos del Tribunal General de Justicia.

Otras funciones que encontramos son:

- Servir como recurso para la educación e investigación sobre los métodos alternos para la solución de conflictos.
- Proveer adiestramiento a los interventores neutrales adscritos a la Rama Judicial, así como otros profesionales y público en general para el uso de estos métodos.
- Certifica a los interventores neutrales privados interesados en prestar servicios ocasionales a la Rama Judicial.
- Establece mecanismo de evaluación de los programas adscritos a los tribunales para precisar su efectividad.
- Coordina y supervisa los distintos centros de mediación de conflictos de los centros judiciales, entre otros.

La Rama Judicial instituyó en 1983 el primer servicio público de mediación para controversias interpersonales y comerciales, expandiéndose entre 1995-1996. “*Actualmente la Rama Judicial cuenta con ocho centros de mediación en las*

⁶⁸ Tribunal Supremo de Puerto Rico, “Reglamento de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos”, junio 1998, http://www.ramajudicial.pr/negmed/Recursos/Reglamentos/docs/RegMetodos_1998.pdf, página consultada el 25 de julio del 2012 a las 5:38.

*Regiones judiciales de San Juan, Bayamón, Ponce, Caguas, Carolina, Humacao, Fajardo y Utuado.*⁶⁹

Estos Centros de mediación de conflictos tienen como objetivos: Fomentar la participación de las personas en la búsqueda de alternativas a sus controversias; ayuda a las personas en sus conflictos llegando a acuerdos justos y razonables, atención sencilla, rápida y económica, además de servir como fuente de información y orientación.

3.2. Estados Unidos.

Estados Unidos es uno de los países representativos de América del Norte en la aplicación de la mediación a nivel nacional e internacional, surge en la década de los sesenta en el ámbito académico y posteriormente en el profesional y judicial. En los años setenta comienza a exigirse un mayor control para las partes en conflicto, dado que con los abogados no siempre se obtenían resultados favorables y justos para ambas partes.

*“En el año 1971, un abogado y consejero familiar de Atlanta, Coogler, O.J., funda en Atlanta <<Family Mediation Center>>, primer centro privado de mediación en Estados Unidos. Posteriormente escribe <<Structured Mediation in divorce Settlement>> (Mediación Estructurada en Acuerdos sobre Divorcio: Un manual para mediadores maritales), primera obra sobre mediación familiar. Años más tarde, Coogler crearía la Academia de Mediadores Familiares.”*⁷⁰

⁶⁹ La Rama Judicial de Puerto Rico. “Centro de Mediación de Conflictos”, http://www.ramajudicial.pr/negmed/Centros_Mediacion/index.htm., página consultada el 16 de agosto de 2012 a las 7:45.

⁷⁰ García García, Lucia, *op. cit.*, nota 36, p. 21.

Fue en el año de 1978, que la mediación se implementó institucionalmente como una alternativa de resolución de conflictos mediante una vía distinta a la litigiosa, ante las problemáticas derivadas de las discordias familiares.

El Estado de California puso en vigor (1 de enero de 1981), una “*Mandatory Mediation Act*”, legislación incluida en el Código Civil del Estado, constituida como una instancia obligatoria y previa al juicio en cuestiones relativas a custodia y visitas en el ámbito de separación o divorcio para que las partes resolvieran sus disputas.

El Centro de Resolución de Disputas del Estado de Florida se creó en 1986, como programa conjunto de la Corte Suprema y la Facultad de Derecho de la Universidad del Estado, cuyas funciones son de formación, investigación y asistencia técnica a los Programas de Resolución Alternativa de Disputas, pertenecientes a los tribunales, con el tiempo se crearon programas públicos y privados e independientes para la solución de conflictos.

La importancia del presente sistema, radica en el nacimiento de los procesos llamados RAD, dicho movimiento busca un sistema menos costoso que el litigio para resolver los conflictos, más rápido y que permitan mantener el control sobre el resultado sin arriesgarse a una decisión todo-nada, que implica un veredicto judicial.

Existen diversos centros y organismos con los que Estados Unidos cuenta, referentes a la mediación, de los que se destacan el llamado *INTER-MEDIACION*, Inc., y el *CADRE*.

El Inter-Mediación “*es una compañía internacional, con sede en Fort Lauderdale, Florida, USA. Ha sido fundada en 1996 con el propósito de ofrecer servicios tanto a nivel individual como organizacional en los campos de educación, consultoría, investigación y publicaciones en resolución de conflictos.*”

La oferta de estos servicios se basa en un enfoque sistémico, profundamente respetuoso de las diferencias cross-culturales, y de la dignidad de las partes en disputa.”⁷¹

Por otro lado el Centro Nacional sobre la Resolución de Disputas (CADRE), es financiado por el Departamento de Educación de Estados Unidos, Oficina de Programa de Educación Especial, toda vez que es aplicado en el ámbito educacional.

Este centro utiliza tecnología avanzada para proporcionar asistencia técnica a las agencias estatales e implementar los requisitos de mediación bajo IDEA '97 (*Acta para la Educación de Individuos con Discapacidad*). La IDEA es una ley federal que garantiza el derecho a una educación a todos los niños con discapacidad, fue aprobada en 1975 y su título original fue *Acta para la Educación de todos los Niños con Impedimentos* (EHA); y es considerada tanto una ley de derechos civiles como una ley educacional.

Dicha ley tiene como objetivo el apoyar a los padres, proveedores de servicios, educadores y administradores, para beneficiarse de las opciones continuas de la resolución de disputas o su prevención y sobretodo trascender como sociedades enfocadas en brindar mejores resultados para niños y jóvenes.

Como se puede apreciar, la utilización de la mediación se ha generalizado, de tal modo que no menos de treinta y cinco Estados norteamericanos implementaron programas de mediación para llegar a acuerdos equitativos para las partes y acordes al caso en concreto.

⁷¹ Transformación de Conflictos en el Mundo Hispano, <http://www.inter-mediacion.com/somos.htm>., página consultada el 16 de agosto del 2012 a las 11:46.

3.3. Canadá.

Canadá al igual que Estados Unidos tiene una larga tradición en la utilización de la mediación como medio alternativo de resolución de conflictos en materia familiar, beneficiándose de dichas investigaciones la provincia de Quebec (1970), ya que además de ser reconocida como una nación dentro de Canadá, la población de la ciudad de Montreal en Quebec es de las mejores educadas del mundo, poseyendo 12 facultades y 4 universidades, dos de ellas reconocidas en América del Norte: la Universidad McGill y la Universidad de Montreal; y en la ciudad vecina de Longueuil, la Universidad de Sherbrooke que se destaca por los distintos programas de licenciatura, maestría, doctorado y postdoctorado; además es la única universidad de Quebec que ofrece un programa de licenciatura en Derecho con maestría en Administración de Empresas.

Otra provincia beneficiada es la de Ontario, y es la segunda mayor provincia más poblada de Canadá, posee 27 universidades y facultades de las cuales la Universidad de Toronto es conocida internacionalmente por sus programas en el área de Medicina, Derecho y los idiomas en general; aunado a ello en 1974, el profesor de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Toronto, Howard Irving, creó un servicio de conciliación familiar para ayudar a las parejas y sus abogados a llegar a acuerdos satisfactorios y voluntarios.

Además en la ciudad de London, Ontario; se cuenta con un organismo no gubernamental llamado la "Family Mediation Center", fundada en 1983 por Katheel A. Chapman (Licenciada en Derecho, Asesor Jurídico y Mediador), quien completó su capacitación en mediación a través de la Universidad de la Escuela de Toronto de Trabajo Social; el centro ofrece servicios de mediación familiar (bajo contrato) a los Tribunales. A sí mismo la Fiscalía Federal de Ontario elaboró una política administrativa para capacitar a los mediadores, que a su vez tendrán acceso legal y financiero como apoyo en el proceso de mediación.

Para el año de 1984 los programas de mediación se ofrecían de manera gratuita y cuyo objetivo era apoyar a las parejas a evitar la ruptura o en caso contrario minimizar los efectos negativos del conflicto para llegar a acuerdos satisfactorios para ambas partes.

“Dichos servicios de mediación se rigen por la Ley de la Familia de Ontario (Ontario Family Law Act), que establece, en su artículo 3, que el Tribunal, a solicitud de las partes, podrá nombrar a una persona para servir de mediador en los asuntos determinados por el Tribunal. Así, el Tribunal podrá nombrar a una persona que haya consentido a servir de mediador en el caso y que se haya comprometido a presentar un informe al Tribunal dentro del plazo establecido por el mismo.”⁷²

El proceso de mediación comienza con una investigación sobre la existencia de abuso físico o mental en la esposa y así determinar si el caso es apto para dicho medio de solución, una vez realizada, las partes se entrevistarán con el agente social del Centro de mediación (abogado); quien informará a los interesados sobre los deberes y derechos que marca la ley respecto de la tutela, manutención de los niños y vistas, etcétera. Al aceptar este procedimiento, el mediador prepara un calendario de reuniones, considerando si estas, las llevará a cabo solo con las partes interesadas o también con los menores en caso de estar involucrados en el conflicto, para poder cumplir su objetivo de lograr un acuerdo benéfico para padres, hijos, hermanos y/o parientes.

Por último el informe que presentará el mediador al Tribunal, el cual deberá de ser aceptado en forma escrita por las partes, podrá ser abierto o cerrado; en el primer caso, el mediador incluye una declaración de los acuerdos logrados a excepción

⁷² Conelly, Thomas John y Loiseau, Virginie, “Mediación Familiar, a partir de los Tribunales en Estados Unidos y Canadá”, <http://enj.org/portal/biblioteca/penal/rac/68.pdf>, pagina consultada el 15 de agosto del 2012 a la 1:22.

de las recomendaciones, opiniones o evaluaciones del proceso, en cuanto al dictamen cerrado contemplará los acuerdos logrados y asuntos que no se acordaron.

Aunado a lo anterior, la provincia de Quebec ha tenido gran desempeño en la atención a la infancia y la familia, como se aprecia en la existencia de un programa que depende del Centro de investigación sobre los servicios comunitarios de la Universidad de Laval de Quebec, mismo que lleva por nombre; *Programa de Apoyo a la Familia Separada*, que ofrece una mejor representación de la familia y mejor comunicación entre los miembros o partes implicadas.

“Se legisla la mediación como tal en el ámbito familiar, en 1985, con la Ley Federal de Divorcio, aunque la práctica de la Mediación Familiar se impuso desde 1970 y, al igual que en EEUU, de donde se tomo el modelo, se prioriza el trabajo transdisciplinario.”⁷³

Existe un gran número de abogados y psicólogos que ofrecen servicios privados de mediación, quienes tienen la meta de lograr; que los usuarios lleguen a acuerdos totales o parciales o bien una reconciliación.

“En la Provincia de Quebec, según su Código de Procedimiento Civil, artículos 814.2 a 814.14, el Tribunal deberá requerir que las partes participen en una clase de información sobre la mediación, en todos los casos en que exista una disputa sobre la tutela de los niños, los derechos alimenticios, o los efectos patrimoniales de la disolución del matrimonio, pudiendo el juez ordenar cualquier modificación de los procedimientos normales para

⁷³ Arello de Almadin, Maria Alba, *Mediación: Formación y Algunos aspectos claves*, México, Porrúa, 2001, p. 53.

*salvaguardar los derechos de las partes y/o de los niños, cuando así lo solicite alguna de las partes.*⁷⁴

Las reuniones de mediación se llevarán a cabo con la presencia de dos mediadores, uno como consejero jurídico y el otro de una disciplina diferente; se les informará a las partes la naturaleza, objetivos, desarrollo de la mediación y rol del mediador. Los honorarios correrán cargo del Tribunal siempre y cuando estén dentro de las tarifas señaladas por la ley.

Una vez aceptado el procedimiento el mediador rendirá un informe al Servicio de Mediación Familiar del Tribunal Superior, así como en caso de terminar o cancelar del proceso por cualquiera de las partes, dicho informe tendrá validez hasta que el juicio sobre la demanda principal pase a ser cosa juzgada.

3.4. Europa.

La mediación es un mecanismo eficiente para la solución de conflictos que se ha utilizado en Europa, considerado como una alternativa a los procedimientos judiciales y al arbitraje; la experiencia de los países que la conforman señalan, que los tribunales de justicia y sus procedimientos implican costos elevados y dilación, contrario a lo que se busca para adecuarse a las necesidades de economía, flexibilidad, celeridad y mantenimiento de la relación.

Las *empresas europeas* (en sentido y ámbito comercial, educativo, familiar, etcétera), llamadas así en Europa; han buscado alternativas adecuadas para resolver parte de las disputas o conflictos que enfrentan en el desarrollo de sus actividades. Por lo tanto, la mediación inicia en el Derecho Público y posteriormente en el Derecho Privado, siendo Francia la pionera en implementar

⁷⁴ Conelly, Thomas Jhon, *op. cit.*, nota 72, p. 10.

la mediación familiar en la década de los 80's, tomando como referencia la experiencia de la provincia de Quebec.

Se institucionaliza en el Derecho Civil en 1990, y quien se encarga de promover la investigación y práctica de proyectos pilotos sobre mediación es la Secretaria de Estado para los Derechos de la Mujer. Para el año de 1995 se reforma el Código Procesal Civil mediante la ley 125/2995 del 8 de febrero; y el Decreto 96-652 del 22 de julio complementa dicha ley regulando la mediación y conciliación.

A continuación estudiaremos dos de los países que utilizan la mediación, como medio de solución de controversias.

3.4.1. España.

Mercedes Costa y Paulino Fajardo, señalan que *“la mediación en España destaca como la más eficiente, ya que el propio Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) en sus propuestas de reforma procesal remitidas al Ministerio de Justicia para la presente legislatura, identifica la mediación como un instrumento que mejoraría el funcionamiento de la justicia en España.”*⁷⁵

El CGPJ, propone el aumento de las facultades de mediación a los jueces en el ámbito jurisdiccional, mediante formación profesional adecuada para actuar como mediadores entre las partes en conflicto. Sin embargo, agregan que a pesar de su eficacia en España, los enfrentamientos que surgen en las relaciones económicas colapsa la obtención de soluciones, al carecer de hábitos de solución y comprensión de las posiciones e intereses de las partes en disputa.

⁷⁵ Costa, Mercedes y Fajardo, Paulino, *La Mediación en los conflictos empresariales*, Revista Cambio 16, España, 14 de agosto de 2000, p. 56.

En España se han creado instituciones que pretenden la resolución de conflictos, como la Asociación de Orientación Familiar (PREF); y la de Arbitraje y Mediación (ARyME).

En primer lugar, el PREF es una asociación que nace en Valencia en 1960, es miembro de la Fundación Internacional de la Familia con sede en Zurich y en Barcelona la Secretaria General. Es miembro consultor de la ONU desde enero de 1998, forma parte de la Federación Internacional de Asociaciones de Orientación Familiar y es una asociación que pertenece al Instituto Internacional de Orientación Familiar (I.I.O.F.), el cual se ha extendido por Europa, Estado Unidos, México, Canadá, Latinoamérica, África y Asia.

El objetivo fundamental de la asociación es servir a los matrimonios de la Comunidad Valenciana así como la educación de sus hijos, mediante Cursos de Orientación Familiar que incrementan la comunicación sobre las distintas situaciones que se vive en la familia, analizando las actitudes de los padres, intercambiando ideas y sentimientos con otros padres, aportar a los participantes los conocimientos necesarios para que mejoren la relaciones tanto de pareja como con los hijos; dichos cursos son impartidos mediante la utilización del *Método del Caso*.

“El análisis de casos como técnica de enseñanza propone una serie de fases que involucran tareas y aprendizajes. Los alumnos de manera individual leen el caso y responden las preguntas iniciales que sirven de guía para la primera lectura, después se reúnen en pequeños grupos en donde analizan y discuten las respuestas dadas a las preguntas; esta actividad posibilita conocer los puntos de vista de otros y al mismo tiempo se reflexiona sobre las respuestas dadas. Una vez concluida esta fase se pasa a la siguiente actividad que es la más retadora: la discusión grupal.

Esta se lleva a cabo en compañía del profesor, moderador de la sesión grupal y experto en la materia que se trata, el cual tiene la oportunidad de observar y organizar las participaciones de cada alumno así como la de profundizar en los análisis realizados. El moderador tiene un papel fundamental en la conducción del grupo al dirigir las discusiones e invitar a los alumnos a llevar a cabo comprensiones más profundas, interpretaciones y conceptualizaciones; escucha y comprende lo que los alumnos quieren decir, resume y hace nuevas preguntas que provoquen la discusión.”⁷⁶

De acuerdo con la información que ofrece esta asociación, los servicios que brindan están encaminados a una orientación psicosocial, pedagógica, sexual y jurídica; por ejemplo: orientación e información familiar, matrimonial, sexual y planificación familiar; terapia familiar, de pareja e individual; orientación de la infancia y juventud; prevención y educación familiar, psicopedagogía; preparación al matrimonio, tratamiento de patologías diversas (adiciones y depresiones), mediación familiar, etcétera.

Sus principales actividades son: orientación y tratamiento de los casos; actividades informativas y formativas (cursos monográficos tomando en cuenta la edad de la persona, conferencias, etcétera); así como la investigación para la formación de nuevos orientadores, profesores y moderadores de los programas y cursos.

Los programas de orientación familiar van dirigidos a parejas y matrimonios que quieren mejorar su propia relación y la educación de sus hijos, motivo por el cual el gabinete es atendido por profesionales de medicina, pedagogía, psicología, juristas y orientadores familiares.

⁷⁶ López, A. “Iniciación al análisis de casos. Una metodología activa de aprendizaje en grupos. Método del Caso”, Bilbao: Ediciones Mensajero, http://www.asociacionpref.org/pref/index.php?option=com_content&task=view&id=1&Itemid=2., página consultada el 26 de julio del 2012 a las 8:30.

En segundo lugar, la empresa privada de Arbitraje y Mediación (ARyME) que fue fundada a finales de 1996; promueve e impulsa métodos extrajudiciales para la solución de conflictos mercantiles y civiles.

De acuerdo a la información presentada por ARyME, esta cuenta con árbitros, mediadores, auditores, evaluadores y con la colaboración de profesionales en países como Argentina, Brasil, China, Egipto, Eslovenia, Estados Unidos, India, Italia, Jordania, Malta, Perú y Uruguay.

Su función, ayudar al particular a resolver las disputas que se le presenten, de manera eficaz y confidencial en los sectores relacionados con la actividad empresarial, tales como: de construcción, marítimo, tecnología, propiedad intelectual, industrial y franquicias.

Para llevar a cabo dichas funciones, los árbitros deben actuar con imparcialidad para que los protagonistas, es decir, las partes implicadas en el conflicto convergen en una relación contractual mercantil, además el uso de la cláusula de arbitraje es gratuito y su normatividad procesal es pública, toda vez que las partes eligen a su árbitro en listas abiertas, en tanto que el árbitro tendrá que demostrar documentalmente su imparcialidad para todos los implicados.

Esta empresa se destaca por ser la única en Europa que ofrece servicios de arbitraje nacional e internacional, de mediación y evaluación neutral en España y cualquier parte del mundo.

3.4.2. Suiza.

En Ginebra, Suiza, fue creado el Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI, en 1995; ofreciendo servicios de arbitraje y mediación para controversias internacionales en el ámbito comercial entre partes privadas. Los procedimientos

los llevan a cabo, expertos de renombre y especializados en el campo de la tecnología y controversias en materia de propiedad intelectual.

La mediación en Suiza es también conocida como conciliación, cuyo procedimiento guiado por un intermediario neutral (mediador), a petición de las partes (voluntariedad); brinda asistencia para llegar a una solución satisfactoria sin imponer la solución misma, además cualquiera de las partes si es su decisión podrán abandonar el procedimiento en cualquier etapa o momento.

Si la controversia no es resuelta dentro de un plazo designado (de 60 a 90 días), cualquiera de las partes podrá someter el conflicto a arbitraje para que se dicte una decisión obligatoria.

Aunado a lo anterior, se destaca que, *“en octubre de 1988, <<Parents Forever International>> organizó un coloquio internacional en Ginebra sobre la práctica de la mediación familiar. Lorraine Fillion de Montreal y Lisa Parkinson de Inglaterra presentaron allí dos modelos metodológicos de mediación aplicada a situaciones de divorcio y separación.”*⁷⁷

Hoy en día se han creado centros de consulta y formación sobre mediación familiar y cuya legislación en materia de divorcio se está modificando para la implementación de este sistema de solución de disputas.

⁷⁷ García García, Lucia, *op. cit.*, nota 36, p. 31.

CAPITULO II. DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN MÉXICO

1. Mediación en México.

Antes de comenzar el presente capítulo, es conveniente señalar que el desarrollo de los Medios Alternos de Solución de Controversias, así llamados en nuestro país, es relativamente reciente; sin embargo no debemos olvidar que existen desde hace tiempo atrás diversos medios y/o procedimientos para la solución de conflictos, tales como el proceso, el arbitraje, la conciliación, negociación y mediación; pero algunos se encontraban en desuso por su poca trascendencia.

La mediación en nuestro país no tiene una regulación jurídica completa que permita su ejecución o cumplimiento por parte del juez, toda vez que en esencia no lo distingue de convenio o contrato alguno celebrado entre particulares, debido a ello al no producir cumplimiento voluntario, las partes tendrán que acudir a juicio ordinario, siendo este más formalista y en ocasiones más prolongado de lo deseado.

Aunado a lo anterior en México, estos medios alternos se han iniciado desde el Poder Judicial y de ahí a la sociedad, escuelas, etcétera., como una vía adecuada para solucionar un conflicto cuando no se quiere ir a tribunales y no complicar más el asunto en controversia. Es un método de colaboración, ya que las partes no están obligadas a esta práctica, la cual es más rápida y económica, puesto que la controversia puede solucionarse en no menos de cuatro sesiones.

La mediación ha trascendido en distintos Estados de la Republica Mexicana, tales como Sonora, Quintana Roo, Querétaro, el Distrito Federal, el Estado de México, Aguascalientes, Puebla, Oaxaca, Jalisco, Chihuahua, Guanajuato, Tabasco, Colima y Nuevo León; sin embargo a continuación desarrollare un breve panorama de la forma en que algunos Estados prestan el servicio de mediación; la selección de dichos Estados será de aquellos que han sido los primeros

fundadores del servicio de mediación o que han perfeccionado y profundizado ciertas áreas para implementarla como medio alternativo de solución de controversias

1.1. Sonora.

Como primera referencia de capacitación de la mediación en México, tenemos al Estado de Sonora; que gracias a la labor del Doctor Jorge Pesqueira Leal quien dirigió a un grupo de maestros universitarios, inicio un proyector de creación del Centro de Mediación Familiar, idea derivada de contemplar la materia de mediación en la especialidad de Derecho y Psicología Familiar impartida en el posgrado de la Universidad del Estado de Sonora.

Hay que recalcar que el Doctor Jorge Pesqueira Leal, es sin duda el iniciador del empleo de la mediación lo que se refleja en su trayectoria jurídica; toda vez que es presidente del Instituto de Mediación de México, así como del Centro de Mediación y Arbitraje Comercial del Noreste de México, coordinador general del Instituto Mexicano de Investigación, Capacitación y Desarrollo Humano y director académico del Colegio Nacional de Ciencias Jurídicas y Sociales.⁷⁸

Aunado a lo anterior algunas de sus obras sociales son: la fundación de la Ciudad de los Niños (1983), para que niños huérfanos encontraran hogares sustitutos y poder desarrollarse con alegría; en 1996, funda la Casa de los Muchachos para menores fármaco-dependientes; en 2001 funda el proyecto Villa Paraíso para personas de la tercera edad que en ocasiones son abandonadas por sus familiares; entre otros.

Por otra parte y siguiendo con el tema del Centro o como es nombrado la Unidad de Mediación Familiar y Comunitaria, inicio sus actividades el 16 de marzo de

⁷⁸ Márquez Algara, Ma. Guadalupe, *Mediación y Administración de Justicia, Hacia la Consolidación de una Justicia Participativa*, México, Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2004, p. 157.

2000 y las actividades destacadas son que de 262 entrevistas realizadas; 157 entraron en proceso de mediación, de los cuales 75 concluyeron el proceso; y 23 no lo hicieron debido al no convencimiento de la mediación y porque el mediador no logro la deserción de las partes.

En otro orden de ideas, en noviembre del 2001, se llevo a cabo en Hermosillo, Sonora; el Primer Congreso de Mediación auspiciado por la Dirección General de Protección a los Derechos Humanos de la Secretaria de Seguridad Pública, La Universidad de Sonora y el Instituto de Mediación de México, S.C., en el evento se conoció la experiencia de importantes mediadores a nivel mundial de España, Argentina, Estados Unidos, Cuba, entre otros, y en cuanto a los sonorenses dieron muestra del gran impulso que ofrecen por una cultura de paz.

Derivado de lo anterior y por ser de relevancia como antecedente del desarrollo de la mediación en nuestro país, en seguida se transcribirán algunas consideraciones sobre la mediación, derivadas del Congreso celebrado:

“Es legítima aspiración de todos los mexicanos convivir pacíficamente en un ambiente donde los conflictos se resuelvan a través del diálogo, la tolerancia y la colaboración. La cultura de la violencia permea en la actualidad todos los ámbitos de la vida en nuestra sociedad, en particular el de la familia, la escuela y la comunidad, lo que provoca la multiplicación de los conflictos y además la tendencia a resolverlos en forma destructiva.

La solución de los conflictos por los propios actores posibilita no solamente su crecimiento personal, también tiende a evitar prácticas deshonestas por parte de aquellos servidores públicos, que haciendo uso de su poder lo aprovechan en su beneficio personal, por lo que la mediación al facilitar acuerdos cara a cara, entre las propias partes, coadyuva en la tarea de

*frenar la extensa corrupción que invade distintas esferas de poder público y político.*⁷⁹

Como se percibe, en el Congreso se asumió el compromiso de dar reconocimiento jurídico y social a la mediación, como un medio eficaz de solución contra la violencia, además de dar a conocer y difundir las aportaciones sobre las diversas áreas de la mediación (escolar, comunitaria, penal, familiar y comercial), e implementar políticas públicas a nivel municipal, estatal y federal, y como consecuencia se propuso adicionar al artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el derecho de las personas a resolver sus conflictos mediante el diálogo, la tolerancia y la colaboración, es decir, mediante otros mecanismos o procedimientos como la mediación.

Lo anterior, hoy en día es una realidad, ya que con fecha 18 de junio de 2008, se elevó a rango Constitucional los mecanismos alternativos, con la reforma y adición en el artículo 17, que en su cuarto párrafo prevé lo siguiente:

*“Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.”*⁸⁰

Así como, la reglamentación de la mediación en materia de justicia para adolescentes en el párrafo sexto del artículo 18 de nuestra Carta Magna. Hay que tener en cuenta que día a día se abre el camino para nuevos mecanismos de solución de conflictos, que proponen un mejor resultado a futuro y un crecimiento como país, al fomentar una cultura de paz para erradicar paso a paso la violencia, mediante el diálogo.

⁷⁹ *Ibidem*, p. 160.

⁸⁰ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, quincuagésima octava ed., SISTA, México, 2012, p. 39.

Actualmente existe el Centro de Justicia Alternativa del Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Sonora (3 abril del 2003), fundado por acuerdo del pleno del mismo alto Tribunal derivado de la preocupación de implementar una forma pacífica de solución de conflictos.

Como lo mencionamos anteriormente, los mecanismos alternativos fueron elevados a rango constitucional y con fecha 7 de abril del mismo año, se publicó la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Sonora.

El servicio que presta dicho Centro, inicio con cinco especialistas en mecanismos alternativos de solución de controversias y un coordinador, nombrándose para el año 2007 al Licenciado Víctor Manuel Valdez González para dicho cargo. Hoy en día el Centro cuenta con dos secretarias y un notificador, una sala de espera y un cubículo para cada especialista, quienes tienen la experiencia y capacidad suficientes, misma que es reconocida por el Departamento de Posgrado de Derecho de la Universidad de Sonora; además con tres profesionales en sociología con especialidad en materia familiar adscritos a juzgados familiares y al Centro, para brindar orientación y terapia en general.

Se atiende asuntos de toda índole y en cuanto a los negocios extrajudiciales, los asuntos que corresponden a la jurisdicción procesal civil y penal, también problemas laborales, agrarios y comunitarios en forma gratuita.

Con lo anterior, el Centro pretende alcanzar su objetivo de crear Centros para reducir la instancia conflictual en la ciudadanía; así como la carga de trabajo en los Tribunales.

1.2. Quintana Roo.

En 1996, el Dr. José Luis Soberanes Fernández, en aquel entonces Director del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, y el Magistrado Joaquín Gonzalez Castro; elaboraron un proyecto de reformas a la Constitución del Estado con el fin de que en su capítulo de Garantías Individuales, contuviera el derecho de todo habitante del Estado para acudir a los medios alternativos de solución de controversias y en la parte orgánica la obligación del Estado a través del Poder Judicial de brindar dichos mecanismos (mediación y conciliación).

Mediante el proyecto antes referido se publicó el 14 de agosto de 1997, la Ley de Justicia Alternativa que opera con limitaciones presupuestales, sin embargo no conocemos ley alguna que regule en específico a la mediación en materia familiar, no obstante la intervención judicial se considera limitada al garantizar la eficacia de los procedimientos de mediación, ya que como recordaremos, el éxito de esta figura consiste en el cumplimiento voluntario de las partes.

La Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo, se introdujo con validez legal y efectos jurídicos de un laudo por resolución definitiva, se puntualizó que no afectaría los medios ordinarios de litigio previstos en los respectivos Códigos del Estado, toda vez que al no ser resuelto el problema planteado, el particular tiene el derecho de acudir a los Tribunales del fuero común.

Años más tarde, *“se crea el Centro de Asistencia Jurídica como órgano desconcentrado del Poder Judicial del Estado, encargado de sustanciar procedimientos de conciliación, mediación o arbitraje, que pongan fin a los conflictos de carácter jurídico de naturaleza exclusivamente privada.”*⁸¹

⁸¹ Herrera Trejo, Sergio, *La mediación en México*, México, FUNDAp, 2001, p. 69.

Y será el director del Centro quien tendrá la facultad y obligación de solicitar ante Juez competente y petición de parte, la ejecución de los acuerdos, convenios y laudos. También propiciaron un curso de formación de mediadores al personal del Tribunal del Estado (mayo 2001), impartido por el Instituto de Mediación de México, A.C.

El éxito de estas formas de justicia alternativa impartidas en el Centro, hacen más ágil y accesible la impartición de justicia al reducir, entre otras cosas, los plazos para la resolución de conflictos; generando por consiguiente conciencia y educación jurídica, respecto a la solución de un conflicto mediante el diálogo y la consideración de los intereses de la otra persona. Sin embargo dicho sistema de Justicia requiere de mecanismo de evaluación y revisión constante para perfeccionarlo y obtener mejores resultados.

La directora del Centro, Licenciada Lucia Guadalupe Gorocica Coral, quien es egresada de la facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Yucatán; ha trabajado como defensora de Oficio en materia Civil y Familiar en el Estado de Yucatán, proyectista en la Sala Civil del Tribunal Superior de Justicia del Estado y directora del Centro de Asistencia Jurídica y Justicia Alternativa, zona sur del Estado de Quintana Roo; además es una promotora de la mediación en el campo de Justicia Alternativa, y se contó con su participación en el Primer Congreso Nacional de Mediación, en Hermosillo, Sonora; así como en el Primer Congreso de Mediación Privada en México, D.F., lo anterior refleja la importancia de las personas en buscar nuevos medios para una cultura del diálogo y poder resolver los conflictos de manera pacífica.⁸²

En otro orden de ideas, los casos más comunes manejados en la justicia alterna son en materia familiar y vecinal que han arrojado buenos resultados ya que al momento de las sesiones, los términos empleados no tienen vinculación con el

⁸² Márquez Algara, Ma. Guadalupe, *op. cit.*, nota 78, p. 168.

derecho, es decir, que no se usan las frases “pensión alimenticia”, “custodia” o “derecho a vivienda”; sino que se emplean palabras que refieren dichos conceptos, ejemplo, “ayuda económica”, “convenio de cuidado”, etcétera.

Con lo anterior, se puede lograr que, en materia familiar haya voluntariedad y cumplimiento respecto del convenio de divorcio, mismo que tendrá valor de cosa juzgada equiparable a sentencia definitiva. Tratándose en materia vecinal, a través de las herramientas de la “escucha activa” se lograrán convenios para mantener una buena comunicación, reflejada en la ayuda mutua y/o colaboración solidaria entre los vecinos.

Y por consiguiente, las personas al conocer tanto el procedimiento como los resultados, aceptan el servicio para resolver de manera pacífica y en un periodo más corto sus problemas, pero hay que tomar en cuenta que también aceptan una alternativa para evitar enfrentamientos los cuales pueden resultar dañinos a largo plazo.

Actualmente los Centros habilitados en el interior del Estado, que operan bajo la figura de Delegación (artículo 6 de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo), además de la mediación, arbitraje y conciliación; brinda servicios de defensoría de oficio y asistencia jurídica, así mismo la figura del trabajador social solo está habilitada en los centros de las Delegaciones de Cancún y Chetumal por su mayor carga laboral, pero se piensa habilitar los demás centros, así como contar con la figura del psicólogo para brindar un servicio integral a la ciudadanía.

1.3. Querétaro.

Querétaro es el segundo Estado en abrir un Centro de Mediación, mediante el Programa Nacional de Formación de Mediadores en 1999, bajo el auspicio de la Academia Nacional de Seguridad Pública y el Tribunal Superior de Justicia para

comenzar una capacitación de mediadores dirigida por el Dr. Jorge Pesqueria Leal del Instituto de Mediación de México, S.C.

Sin embargo, *“el magistrado del Tribunal Superior de Justicia, J. Jesús Castellanos Malo presentó una ponencia en el XV Congreso Mexicano de Derecho Procesal (mayo de 1997), en la que postula la necesidad de regular cabalmente estas formas de autocomposición (autogestión) cuando intervienen los dos conciliadores; de heterocomposición si participan uno o más terceros, ya sea de manera unitaria o colegiada en su composición formal.”*⁸³

Como vemos en el párrafo anterior, encontramos a estudiosos del derecho que contemplaron la idea de implementar otros medios de solución de conflictos, diversos a un juicio ordinario en cualquier materia.

Ahora bien, siguiendo con la apertura del Centro de Mediación; su creación e inicio de actividades es gracias al Licenciado Sergio Herrera Trejo, quien impulso la mediación en el Estado de Querétaro venciendo las inercias del Poder Judicial. El Centro cuenta con áreas de coordinación, orientación, mediadores, programación, logística, recepción y mensajería.

El servicio que brinda dicho Centro, se realiza de la siguiente manera: el orientador del centro se encarga de realizar la pre-entrevista, para generar empatía con las personas (solicitante y complementario o invitado) y delimitar de manera previa el conflicto para así, con posterioridad informarle al mediador el panorama de la controversia; además de otorgarles la información sobre lo que es la mediación, sus beneficios, la gratuidad, voluntariedad, confidencialidad del servicio y las reglas del procedimiento.

⁸³ *Ibidem*, pp. 75-76.

Una vez que las personas aceptaron el servicio se señala fecha para el inicio de la sesión o sesiones, la (s) cual tienen una duración aproximada de una hora con veinte minutos y de acuerdo a la complejidad del asunto y voluntad de las partes.

Pese a los grandes logros, en sus primeros nueve meses de operación el Centro de Mediación cerró sus puertas, toda vez que al nacer de un acuerdo del Pleno del Supremo Tribunal y al no hacer las modificaciones necesarias al marco jurídico para institucionalizarlo, quedó al árbitro de las autoridades en presentarse el relevo en la presidencia del Supremo Tribunal. Al abrir nuevamente sus puertas dicho Centro, tomó el mando el Licenciado Roberto Góngora y para el 2003 regresó a la dirección la Licenciada Libia Solorio.

Otro dato relevante en el Estado fue la apertura de un Centro de Mediación Comunitario (marzo 2000), en el municipio de Villa Corregidora; y los casos que se resuelven son en materia familiar, civil, mercantil y penal tratándose de asuntos que se persigan por querrela.

En el mismo orden de ideas, el 31 de julio del 2005; *“la Legislatura Local autorizó la creación del Centro de Mediación Indígena del Estado de Querétaro (CEMIEQ), órgano dependiente de la Procuraduría General de Justicia de la entidad, cuyo objetivo será organizar y promover la mediación en todos los ámbitos entre personas indígenas.”*⁸⁴

Con lo anterior se aprobó que los grupos étnicos integren asociaciones civiles y políticas, además de la instalación de una Procuraduría y aun cuando no se especifica la fecha en que el Centro iniciara, el dictamen de la Ley de Derechos y

⁸⁴ Chávez, Mariana (corresponsal), “El Congreso también aprueba que las etnias integren asociaciones civiles y políticas. Se creará en Querétaro un Centro de Mediación Indígena”, agosto 2005, http://aryme.com/doc/noticias/20050801_Se_crea_en_Queretaro_un_centro_de_mediacion_indigena.pdf, página consultada el 24 de julio del 2012 a las 4:25.

Cultura de los Pueblos y Comunidades Indígenas establece que el Ejecutivo tiene seis meses de plazo para traducir la presente ley a las lenguas de los pueblos indígenas del Estado.

1.4. Zacatecas.

El Estado consideró la necesidad de fortalecer los mecanismos de resolución de conflictos, que superen de forma inmediata la congestión y los problemas de agilidad y oportunidad en la resolución de controversias judiciales, es por ello, que asumió el compromiso de implementar un nuevo modelo de impartición de justicia con los mecanismos alternativos, como órganos auxiliares y complementarios de la función jurisdiccional que mejoran y ofrecen un sistema jurídico más sólido otorgando certidumbre jurídica a los gobernados.

La justicia alternativa entró en vigor en Zacatecas el pasado 5 de enero de 2011, mediante la instalación del Centro Estatal de Justicia Alternativa; María de Lourdes Macías Cervantes, directora del Centro Estatal de Justicia Alternativa (CEJA), explicó que ese método se basa en los procedimientos de mediación y conciliación, y que de enero a la fecha hay un total de 537 personas que han logrado arreglar sus conflictos legales, con voluntariedad y la buena fe de las partes, a través de un convenio.

La Iniciativa de Ley de Justicia Alternativa del Estado de Zacatecas, presentada por el Tribunal Superior de Justicia del Estado, ofrece las ventajas y beneficios de los procedimientos de mediación, conciliación y proceso restaurativo son:⁸⁵

⁸⁵ <http://www.congreso Zac.gob.mx/cgi-bin/coz/mods/secciones/index.cgi?action=articulo&art=20685&ley=144&tit=0&cap=0&sec=0>, página consultada el 3 de agosto de 2012 a las 03:45.

- No afecta a los medios ordinarios de litigio, de tal manera que si no llegare a resolverse el conflicto dentro de los medios alterativos, el particular tiene todo el derecho de acudir a los Tribunales del Fuero común.
- Fomentan la transigencia, la tolerancia y la negociación ante la posibilidad de un futuro conflicto de intereses de carácter judicial.
- Desaparece el juez como autoridad, lo cual desinhibe a las partes para poner en la mesa de las discusiones toda la información necesaria sobre los verdaderos intereses que subyacen en la controversia.
- Agiliza la solución de conflictos entre particulares, evitando el trámite de juicios prolongados
- Implica un menor desgaste emocional y físico, al reducir el tiempo de respuesta en el procedimiento.
- Al establecer la mediación y conciliación entre las propias partes interesadas, evita las erogaciones de fuertes cantidades en conceptos de honorarios por los servicios de abogados particulares.

1.5. Distrito Federal.

Derivado de los cambios de modernidad que ha sufrido nuestra sociedad, han habido intentos de acercar a la familia minimizando sus controversias, mediante programas de apoyo, campañas y/o reformas en las legislaciones, sin embargo el acceso a la justicia o su administración atraviesa por situaciones difíciles, como lo demostró el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI); *“el Distrito Federal tenía una población de 8 millones, 591 mil, 309 habitantes en el año 2000 y tan solo 258 jueces de Primera Instancia y 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.”*⁸⁶

⁸⁶ Cfr. Orozco Winstano L. y Roldán Xopa, José, en Márquez Algara, Ma. Guadalupe, *op. cit.*, nota 78, p. 194.

Lo anterior demuestra la dificultad para el acceso a la justicia, motivo por el cual, se propuso la elaboración de un proyecto de justicia alternativa para el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, coordinado por la Licenciada Rosalía Buenrostro Báez, que integro cuatro líneas de trabajo destacando la preparación y celebración de un convenio con el ITAM, para llevar a cabo la investigación “Análisis de opiniones y percepciones sobre los métodos de solución de controversias”, otra línea es relativa al conocimiento y sensibilización de los medios alternos; la tercera línea sobre la recopilación de información, efectuando visitas a los Centros de Mediación de los Estados de Querétaro, Sonora y Quintana Roo para conocer su funcionamiento y por último diseñar y redactar el “Anteproyecto de Ley para la creación de un Centro de Justicia Alternativa”, mediante las sugerencia de profesionista en derecho.

En esta tesitura, hay tres puntos que sobresalen sobre la implementación de la mediación para el Distrito Federal:

- a) En el campo de la mediación privada el Doctor Othón Pérez Fernández del Castillo, egresado y catedrático de la Facultad de Derecho de la UNAM, y actualmente Director de la Comisión de Mediación del Colegio de Notarios del Distrito Federal, incorpora la figura de mediación en materia de Derecho Notarial mediante el Centro de Mediación Notarial. A.C. de la Asociación Nacional del Notariado Mexicano, A. C., el primero en nuestro país, del cual es director hoy en día, además es fundador del Diplomado en Mediación en la Universidad de Estudios de Posgrado en Derecho A.C., así como del Centro de Mediación y Conciliación (www.mediacionyconciliacion.com.mx), sin olvidar los múltiples cursos, conferencias y diplomados que ha impartido en diversos países (Guatemala, Canadá, Italia, Cuba, Estados Unidos, etcétera), acerca del tema de mediación y las obras escritas sobre Derecho Notarial, Registral, Civil, Mercantil, Administrativo y Fiscal, entre otros.

- b) El 2 de septiembre de 2004 el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal a través del Consejo de la Judicatura inaugura su Centro de Justicia Alternativa, el cual promueve la mediación en materia Civil, Mercantil; Familiar, Penal y de Justicia para Adolescentes, en cuanto a su estructura y procedimiento, dichos temas serán tocados en puntos posteriores.

- c) En 2010 se crea el Centro de Negociación y Mediación (CENMCA), de la Facultad de Derecho en la UNAM cuyo proyecto fue dirigido por la Licenciada Amada María Arley Orduña, misma que imparte los cursos y es coordinadora del Centro, y cuenta con el apoyo de la Doctora Amada Orduña Garrido.

Respecto de este último punto, los cursos impartidos en el Centro de Negociación y Mediación son mediante el “Programa de negociación y mediación de la Facultad de Derecho” que tiene como objetivo *“romper un paradigma cultural y enseñar un estilo de vida al abogado mexicano; tanto en su vida profesional como personal; de manera tal que decida tras su procedente análisis aplicar primero una a la solución alternativa a la vía jurisdiccional.*

Hoy día, mediante este programa se ha realizado la primera edición del Taller Básico de Negociación y Mediación cuya respuesta del estudiantado y profesorado ha sido favorable. Recibiendo en un sólo día casi el total del lleno del grupo limitado a 30 personas.”⁸⁷

Derivado de lo anterior, el Centro tiene la finalidad de dotar de herramientas científicas y humanísticas en materia de mecanismos alternativos de solución de

⁸⁷ Arley Orduña, Amada María, *Innovación Metodológica en la formación del abogado mexicano. Orientada a la solución alternativa de conflictos*, “Centro de Negociación y Mediación. CEMCA”, Facultad de Derecho UNAM, <http://www.derecho.unam.mx/cenmca/resenas>. página consultada el 22 de julio del 2012 a las 2:45.

conflictos, a los estudiantes en derecho y de esa manera puedan aplicarlo en su vida cotidiana y en la profesional.

Los cursos y/o talleres que imparte el Centro no solo van dirigidos a los estudiantes sino también a los profesores y público en general que desee aprender, capacitarse y conocer sobre la solución de conflictos mediante mecanismos alternos como son la negociación y la mediación.

Actualmente los cursos y talleres que imparte el CENMCA son:

- Taller básico de negociación y mediación, cuyo objetivo es la enseñanza teórica y práctica de estos medios alternativos, es decir, conceptualizar el conflicto y como actuar en el proceso de negociación, mediante la evaluación de uno mismo de manera personal y profesional y para con los clientes.
- Los 5 pasos de la Programación Neurolingüística para el mediador, con la finalidad de que el estudiante o futuro mediador conozca los procesos neurológicos de forma teórica y práctica es decir, que sea consiente sobre sí mismo, sus sentimientos, creencias, conductas y potencial como mediador.

Lo anterior para brindar las herramientas necesarias a los alumnos y profesores mediante el uso de la educación del método Socrático y la Mayéutica, de programación neurolingüística, técnicas de comunicación, manejo de roles y modelos de mediación y negociación.

1.6. Estado de México.

En el Estado de México fue creado el Centro de Mediación y Conciliación, el 11 de diciembre de 2002 por el Consejo de la Judicatura del mismo Estado, como un órgano del Poder Judicial encargado de los servicios de mediación y conciliación

extrajudicial; y se encuentra a cargo del Magistrado Héctor Hernández Tirado, al reunir los requisitos exigibles para el cargo (ciudadano mexicano, mayor de 35 años, profesionista en Derecho y con estudios en materia de mediación y conciliación).

Aunado a lo anterior, en años posteriores se crean otros centros en el Estado de México, como fue el caso del Centro de Mediación y Conciliación de Tlalnepantla inaugurado el 16 de enero de 2004 y el Centro de Mediación y Conciliación de Chalco, el 30 de junio de 2004.

Cada mediador o conciliador que labora en el centro debe recibir su nombramiento del Consejo de la Judicatura por haber obtenido las calificaciones más altas en el examen de oposición, demostrando que poseen las habilidades y conocimientos teóricos y prácticos para prestar sus servicios, además de cumplir con los siguientes requisitos: ser mexicanos en ejercicio de sus derechos, mayores de 30 años, ser titulado de alguna rama de humanística, profesionales de la mediación y conciliación y haber recibido un curso previo de formación (256 hrs.), implementado por el propio Consejo en coordinación con el Instituto de Mediación de México, S.C., y la actual Escuela Judicial del Estado de México que depende del Poder Judicial de Estado de México.

“El marco legal de la mediación y la conciliación en el Estado de México, de acuerdo con su legislación local, es el siguiente.”⁸⁸

- a) El Código de Procedimientos Civiles para el Estado de México, en sus artículos 1.231 fracción IV; 2.157 párrafo segundo; 2.160 párrafo segundo; 2.307 y 2.308.

⁸⁸ Márquez Algara, Ma. Guadalupe, *op. cit.*, nota 78, p. 197.

- b) El Código de Procedimientos Penales para el Estado de México, en los artículos 99 fracción VI; 162 fracción VII; 185 párrafo tercero, cuarto y quinto; 387 fracción III-IV y 423.
- c) La Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio en el Estado de México, artículos 57 fracción IV; 59, 60 y 61.
- d) Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México, artículos 5 fracción XI y XII; 116-Bis y 178-186.
- e) Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar, artículos 23 a 29 y 34; del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México.

A continuación y como ejemplo, se transcribirá los artículos del capítulo IV de la Conciliación y la Mediación del Código de Procedimientos Civiles (vigente) en el Estado de México, que contempla lo relativo al procedimiento de los Medios Alternativos:

“Medios alternativos para la solución de controversias.

Artículo 2.307.- Las controversias jurídicas entre los particulares, podrán resolverse a través de la conciliación o de la mediación, como medios alternativos a la vía jurisdiccional.

Los tribunales podrán remitir a los particulares al Centro de Mediación y Conciliación, previo su consentimiento, que deberá constar en forma fehaciente.

Procedimiento de los medios alternativos.

Artículo 2.308.- Los plazos y procedimientos que regirán estos medios alternativos a la vía jurisdiccional, se regularán de acuerdo al reglamento respectivo.

Por otra parte, se puede acudir a dicho servicio antes, durante o después de un proceso judicial y las materias que son susceptibles de mediación y conciliación son: civil, familiar, mercantil y penal.

Hoy en día continúan los avances y actualización en materia de mediación, como lo podemos ver en la Conferencia “Políticas Públicas de Coexistencia Pacífica y Mediación”; en donde participo el anterior gobernador del Estado de México Enrique Peña Nieto junto con la gobernadora de Yucatán, Ivonne Ortega Pacheco; además se llevo a cabo la inauguración del “VII Congreso Mundial y XI Congreso Nacional de Mediación”, organizada por el Tribunal Superior de Justicia de Estado de México de 22 al 26 de agosto del 2011.

El objetivo de dicho Congreso fue el análisis de los avances logrados en el área, así como la impartición de talleres, foros, presentación de libros y demás conferencias para enriquecer los conocimientos en la materia.

A grandes rasgos, el gobernador del Estado de México indicó que lo que se busca es encontrar condiciones de bienestar para toda la sociedad y a quien le corresponde dicha garantía es al Estado. En materia de justicia sobresale la mediación como un mecanismo de solución, al utilizar instrumentos de derecho y de comunicación o diálogo para resolver el conflicto.

Además, hizo hincapié sobre la entrada en vigor de la nueva Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social en el Estado de México (01 de enero del 2011), como instrumento para que las partes encuentren una solución, subrayo que de 68 tipos penales, el 74 por ciento de los que regula el Código Penal, entran en este supuesto. Del mismo modo, el moderador de la conferencia Baruch Delgado Carbajal, resalto que la ley publicada es un instrumento legal para que todos los órdenes de gobierno encuentren el mecanismo idóneo, en la búsqueda de alternativas de solución en las comunidades, mediante mediadores capacitados.

Por su parte, Ivonne Ortega Pacheco señaló que el desarrollo de estos medios de solución permite una protección efectiva de los derechos humanos, la democratización de las leyes e igualdad entre los ciudadanos, convirtiendo a la mediación como un instrumento de equidad social y se garanticen derechos políticos, sociales y jurídicos.

También indicó, que *“los medios alternativos de justicia permite que la gente haga que las leyes sean suyas, que generen diálogo y reencuentro comunitario, sí creo que la única manera de consolidar el terreno que los policías e investigadores ganan del crimen es permitir a jueces y defensores hacer su trabajo en un nuevo ambiente de reconciliación, si queremos tener una nueva cultura de la seguridad y hacer de la seguridad una cultura, la mediación y los medios alternativos es algo a lo que tenemos que apostar”*⁸⁹

Además se destacó en la conferencia, que casi todo el Estado opera el nuevo Sistema de Justicia Penal (mecanismos alternos), permitiendo que los jueces atiendan solamente delitos que se persiguen de oficio y los que afectan a la sociedad y al Estado.

Como observamos día a día se busca implementar en la sociedad los mecanismos alternos de solución de conflictos, con el objetivo de brindar mayor confianza, certeza y seguridad a las personas respecto de la impartición de justicia, pero sobretodo en la resolución de sus disputas por más simples que parezcan, por lo que para cumplir dicho objetivo debe enfrentar obstáculos y modificar su entorno social, económico, psicológico, legal, etcétera; ya que como recordaremos la

⁸⁹Comunicación Social. Gobierno del Estado de México, “La Justicia no es para todos, no pronta ni expedita: EPN”, Toluca, agosto 2011, http://www.gem.gob.mx/medios/w2comp.asp?Folio_=20286., página consultada el 22 de julio de 2012 a las 5:43.

propia sociedad se organiza para vivir en armonía dentro de ciertas reglas y/o normas que ella misma crea, acepta, aplica y adapta por su bienestar psicosocial.

2. Servicios públicos y privados que implementan medios alternativos.

Anteriormente mencionamos la existencia de centros e instituciones públicas y privadas que implementan y prestan servicios de medios alternativos para tratar de solucionar una controversia o prever una futura.

Pese a lo anterior, en ocasiones dicho esfuerzo no es suficiente por ejemplo, la mediación (cuya implementación es reciente), no se realiza como tal, al no ser practicada con regularidad o bien al no ser coactiva en cuanto al cumplimiento del convenio, ejemplo de ello se tiene al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y al Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar.

En cuanto al Centro de Solución de Conflictos de la Fundación CENAVID, S.C., el Instituto Mexicano de Mediación y el Centro de Justicia Alternativa, son creados para aplicar la mediación específicamente; sin embargo dos de ellos, no median sobre temas familiares como es el caso del CENAVID que conoce otras materias y el Instituto Mexicano de Mediación, quien se ocupa de cuestiones comerciales.

Pese a la existencia de otros centros que aplican la mediación, a continuación se describirán los que considero más sobresalientes.

2.1. Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI).

Este centro fue creado por la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, es de orden público y depende de la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad de la propia Procuraduría. Cuyo objetivo es auxiliar de forma integral a víctimas de violencia familiar como son mujeres, niños y niñas menores de 12 años, mediante atención

médica, jurídica, psicológica y social, a fin de anular la violencia dentro de la familia.

Dicho Centro implemento un programa llamado “Atención Social a Víctimas Directas e Indirectas de la Violencia Familiar”, cuyo objetivo es brindar a las víctimas los servicios que se describen a continuación:

- *“Jurídico. Informa y orienta en materia penal y familiar; da asistencia y seguimiento jurídico durante el inicio de la averiguación previa hasta el proceso penal, que incluye la reparación del daño moral y material.*
- *Psicológico. Brinda apoyo psicoterapéutico breve y de urgencia a mujeres, niñas y niños menores de doce años para ayudar a reducir los daños emocionales y psicológicos originados por la violencia. Ayuda a tener herramientas para romper y salir del círculo de la violencia familiar. Además, realiza dictámenes psicológicos victímales a solicitud de una autoridad para acreditar el daño psicológico consecuencia de la violencia familiar.*
- *Trabajo social. Se canaliza a las víctimas al área de atención pertinente en CAVI u otro Centro de Atención o Institución. Se busca redes de apoyo, procurando resguardar la integridad tanto de las mujeres como de sus hijas e hijos por medios de albergues públicos o privados. Se informa sobre otros servicios de prevención y atención a la violencia familiar, de salida y seguridad proporcionadas por otras instancias del Gobierno del Distrito Federal.*
- *Médico. Proporciona atención médica de urgencia y deriva a hospitales públicos cuando es necesario, con el apoyo de la Secretaría de Salud del Distrito Federal. Además realiza certificaciones para valorar el estado físico de las víctimas.*
- *Medidas de protección. En el marco de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, en 2008 se conformo una célula adscrita al CAVI, cuyo objetivos es tramitar las medidas de*

protección de urgencias a mujeres que se encuentren en situación de riesgo o posible vulneración a sus derechos; está integrada por un equipo multidisciplinario de profesionistas en derecho, psicológica y trabajo social, que trabajan en turno de 24 x 48 horas.

- *Apoyo económico. En caso de haber iniciado una averiguación previa puede solicitar el apoyo económico del Fondo de Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito (FAAVID), para solventar los gastos emergentes a consecuencia de la comisión del delito.*⁹⁰

Derivado de lo anterior, otro programa que tiene el CAVI, es el de “Atención Psicoterapéutica a Víctimas de Maltrato”; con el cual brinda terapia psicológica (grupal) a mujeres receptoras de violencia y apoya a hombres violentos para que mediante psicoterapia disminuyan o erradiquen la violencia dentro de su familia.

Toda vez, que el centro apoya principalmente a mujeres y víctimas de violencia familiar que acuden a la Procuraduría para denunciar el delito, materia de Derecho familiar, dicha labor se relaciona con la mediación familiar ya que el abogado adscrito al CAVI, cita al agresor a comparecer para tratar de llegar a un convenio que logre terminar con la violencia y prevenir una futura.

Será obligación de la Unidad de Atención antes de iniciar cualquier procedimiento, preguntar a las partes si se encuentran dirimiendo sus conflictos ante autoridad civil o penal, e informar a las partes los alcances de la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar, así como de las sanciones en caso de incumplimiento o reincidencia. Al término del proceso de conciliación o arbitraje y en caso de existir litigio relacionado con el asunto, el conciliador o árbitro enviara al juzgado la amigable composición o resolución correspondiente.

⁹⁰ Asesoría y Asistencia Social, Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI), http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=646:centro-de-atencion-a-la-violencia-intrafamiliar-cavi-&catid=126:asesoria-y-asistencia-social&Itemid=506., página consultada el 14 de julio del 2012 a las 3:40.

El citatorio elaborado por el CAVI, a diferencia del que expide el DIF; es motivado y fundamentado, además en caso de no presentarse se procederá jurídicamente en su contra, sin embargo el agresor no es obligado a someterse a este proceso. Lo que se pretende al presentar al agresor, es buscar el perdón de la víctima y que el agresor se comprometa a no continuar con las agresiones hacia la persona afectada; en caso contrario la víctima es canalizada a la Defensoría de Oficio del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, a efecto de tramitar un juicio de divorcio o pensión alimenticia según el caso; por último se levanta un acta administrativa y la víctima acude a denunciar el delito.

Al iniciarse la audiencia de conciliación, el conciliador procederá a fomentar la avenencia entre las partes, proporcionando toda clase de alternativas y dando a conocer las consecuencias en caso de continuar con el conflicto. Una vez que las partes concilien, se celebrará el convenio que será firmado por quienes intervengan en el mismo; en caso de incumplimiento, se podrá acudir ante autoridad jurisdiccional respectiva para su ejecución.

Por último, en el CAVI se atiende a toda persona que presente algún tipo de lesión física y psicológica, canalizándola al área médica quien una vez hecha la revisión elabora un certificado de lesiones que servirá como instrumento para iniciar una averiguación previa; y con posterioridad pasarán al área de trabajo social para atender y comprender el inicio del maltrato.

2.2. Unidad de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAVIF)

Las UAVIF se crearon a raíz de la aprobación de la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar (1997). La red de Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, dependen de la Dirección General de Igualdad y Diversidad social, que a su vez son coordinadas por la Secretaría de Desarrollo Social. Su objetivo es *“dar cumplimiento a los lineamientos establecidos*

en la Ley de Acceso de la Mujeres a una vida Libre de Violencia, a través de la implementación del Modelo único de Atención del Sistema Red UAPVIF, Refugio y Casas de emergencia.”⁹¹

Debido a la trascendencia del tema de violencia familiar como una de las causas que separa a los miembros de la familia, el día 3 de agosto del 2012; me constituí en las instalaciones de la UAVIF de la Delegación Milpa Alta para solicitar información respecto del apoyo que brindan, así como del procedimiento que llevan a cabo cuando una persona sufre de algún tipo de violencia familiar.

Al solicitar la información, me canalizaron con una de las abogadas del UAVIF, la Licenciada María Luisa Muñoz Galicia quien me brindo la siguiente información:

- La Unidad esta conformada por tres áreas; la administrativa, jurídica y psico-social (Trabajo social y Psicología).
- La administrativa se encarga de tomar los datos e informar si la persona sufre de violencia familiar para canalizarla posteriormente al área de Trabajado Social.
- El área de Trabajo social brinda información sobre la violencia familiar y dará orientación acerca de lo que se debe hacer ante tal situación, además de llenar una base de datos de 1° vez, ya sea mediante una ficha receptora de violencia, ficha generador (a) de violencia o ficha de información y orientación.
- En el área jurídica una vez planteada la situación conflictual, la abogada ofrece alternativas legales para su solución por medio de la aplicación de la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familia para el D.F., como son:

⁹¹ Dirección General de Igualdad y Diversidad Social,
http://www.equidad.df.gob.mx/vfamiliar/red_uapvif.html, página consultada el 6 de agosto de 2012 a las 06:15.

- Conciliación en el cual se busca que las partes involucradas resuelvan situaciones conflictivas de violencia familiar mediante un convenio, mismo que será firmado al concluir la sesión.
 - Amigable composición en la cual las partes nombran a un árbitro, quien emitirá una resolución en la que determine quien genera la violencia familiar, aplicando la sanción correspondiente.
- En el área Psicológica mediante terapias, orienta a buscar alternativas para solucionar la violencia familiar de manera pacífica, justa e igualitaria; como apoyo para exigir nuestros derechos, elevar la autoestima y mejorar la calidad nuestra vida.

En la misma tesitura, la Licenciada Maria me indicó que en caso de que haya menores involucrados la asesoría en un primer momento será con la madre o padre de estos y después de tres sesiones podrán acudir los hijos. Además que la declaración de hechos o constancia administrativa de la víctima no es una denuncia o demanda como tal, sino una antecedente para estas figuras. También que una vez concluida la asesoría, si la víctima desea llegar a un proceso; se canaliza a la Defensoría de Oficio del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

Con lo anterior, se puede señalar que existen diversas instancias a las cuales podemos acudir en caso de sufrir algún ilícito o tener una problemática en el ámbito familiar, mismas que tienen la obligación de brindarnos un servicio y apoyo acorde a nuestras necesidades.

2.3. Centro de Atención para Víctimas del Delito (CENAVID).

El CENAVID, es una Institución mexicana registrada como Institución de Asistencia Privada (I.A.P.), sin fines de lucro, tendencia política o religiosas. Fundada en el año de 1993 en Guadalajara, Jalisco para dar asistencia a víctimas de bajos recurso, como son; los niños y mujeres que han sufrido abuso físico,

moral y sexual; los profesionistas encargados de brindar apoyo tanto emocional como de asistencia jurídica y psiquiátrica son psicólogos, abogados, psiquiatras y trabajadores sociales.

En el año de 1995, en Santiago de Chile; la citada institución (CENAVID), participó en el Seminario Internacional “Asistencia Legal en América Latina”, en donde decidió desarrollar un proyecto sobre Medios Alternativos de Solución de Conflictos, para que la sociedad tenga una alternativa y medida de prevención hacia la violencia, enfocada a conflictos comunitarios, familiares, civiles, mercantiles, etcétera. Y con dicho motivo, se creó el Centro de Resolución de Conflictos de la misma fundación, para implementar la cultura del diálogo a través de la mediación, conciliación y negociación.

El proyecto estaba destinado para el Estado de Guadalajara, Jalisco; financiado por la Agencia de Desarrollo Internacional de los Estado Unidos, que con los resultados obtenidos se ha prorrogado por dos años más y no uno como se contemplo a su inicio. El Centro toma en consideración de la legislación civil, el trámite obligatorio de la celebración de la audiencia conciliatoria dentro del proceso.

Además, se ideó un proyecto de Mediación comunitaria en una de las zonas más conflictivas de la ciudad de Guadalajara (Barrio de Oblatos), con el fin de difundir la mediación mediante pláticas informativas, conferencias y cursos, tanto para niños y adultos. También, el tratamiento y asesoría a víctimas de violencia y a sus familias.

En cuanto a la institución podemos concluir que, proporciona servicios de mediación y capacitación, investigación, entrenamiento y supervisión de pasantes interesados en el tema de Resolución apropiada de conflictos o los llamados MASC, por expertos en la planeación integral de Centros y servicios de mediación; lo anterior, mediante diversas formas y procedimientos de resolución de conflictos,

tales como la conciliación, mediación, amigable composición, negociación y arbitraje.

2.4. Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

Pese que en el capítulo siguiente se hablara a fondo sobre este organismo, en el presente punto se dará una concisa introducción de los antecedentes y alcances que ha tenido en el apoyo al desarrollo de la familia y la comunidad, en especial de aquellas que presentan un mayor riesgo de desintegración y violencia o que no cuentan con los medios idóneos para enfrentarla.

“El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), es el organismo público encargado de instrumentar, aplicar y dar dimensión a las políticas públicas en el ámbito de la asistencia social.

Este organismo tiene su primer antecedente en el Programa Gota de Leche, que en 1929 aglutinaba a un sector de mujeres mexicanas preocupadas por la alimentación de las niñas y niños de la periferia de la ciudad de México.

El 31 de enero de 1961, tomando como fundamento los desayunos escolares, se crea por Decreto Presidencial, el organismo descentralizado Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI) que generó una actitud social de gran simpatía y apoyo hacia la niñez.

El 15 de julio de 1968 es creada, también por Decreto Presidencial la Institución Mexicana de Asistencia a la Niñez (IMAN), que se orientaba a la atención de niñas y niños huérfanos, abandonados, desvalidos, discapacitados o con ciertas enfermedades. Más tarde, en los años setenta, se crea el Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia.

Es así como en 1977 se crea, por Decreto Presidencial, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF o DIF), a partir de la fusión del Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia (IMPI), con la Institución Mexicana de Asistencia a la Niñez (IMAN).

Actualmente, el DIF pasa por una etapa de consolidación y reestructura orgánica como parte de un proceso de modernización administrativa que le permitirá adaptarse a las nuevas condiciones de la Asistencia Social en México, y afrontar los retos que el futuro le depara.⁹²

Uno de los cambios por los que ha pasado el SNDIF, es la derogación de la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social de 09 de enero de 1986, para entrar en vigor la Ley de Asistencia Social del 2 de septiembre de 2004 (continúa actualizándose), misma que se fundamenta en las disposiciones en materia de asistencia social contenidas en la Ley General de Salud (art.1°), además conforme a su artículo 2° tiene como objetivo sentar las bases para la promoción de un Sistema Nacional de Asistencia Social que fomente y coordine la prestación de servicios de asistencia social pública y privada e impulse la participación de la sociedad en la materia.

El SNDIF se divide en dos organismos de acuerdo a sus atribuciones, el DIF Nacional y el DIF-DF; el primero se encarga de conducir las políticas públicas de asistencia social promoviendo el sano desarrollo de la familia y la comunidad, además de combatir los efectos de vulnerabilidad en coordinación con los Sistemas estatales y municipales e Instituciones públicas y privadas, lo anterior mediante el Programa Institucional Anual y las Reglas de Operación sobre infancia, familias, discapacidad e instancia infantiles.

⁹² DIF-Nacional, Conoce al DIF Nacional, http://dif.sip.gob.mx/?page_id=10., página consultada el 20 de junio del 2012 a las 9:45.

Respecto al DIF-DF cuenta con Centros de Desarrollo para promover la asistencia social en el Distrito Federal, mediante los programas de discapacidad, niños y jóvenes, asistencia alimentaria y jurídica (brindan apoyo en temas de divorcio, adopción, guarda y custodia, mediación), entre otros.

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, se rige por su Estatuto Orgánico y lo contenido en el artículo 172 de la Ley General de Salud y el artículo 27 de la Ley de Asistencia Social; cuenta con diversos programas que apoyan y orientan a las familias y comunidad para tener un mejor crecimiento familiar, económico y social, sin olvidar las Reglas de Operación que anualmente dan a conocer y poner en práctica, mismas que en el capítulo siguiente serán desarrolladas así como otros puntos de igual interés.

2.5. Centro de Justicia Alternativa.

2.5.1. Generalidades del Centro de Justicia Alternativa.

En cumplimiento al Acuerdo General 19-47/2003, emitido por el Consejo de la Judicatura del Distrito Federal en sesión ordinaria de fecha 27 de agosto de 2004, se aprueba el establecimiento de un programa de soluciones alternativas de controversias, administrado por propio Consejo y desarrollado a través de la creación de un Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia (CJA), el cual comenzó a operar el pasado 2 de septiembre de 2004 con fundamento en el acuerdo 22-59/2003 (emitido el 03/10/04) publicado en Boletín Judicial el 23 de noviembre de 2003.

Aunado a lo anterior, se aprueban las Reglas de Operación del Centro de Justicia Alternativa, publicadas en Boletín Judicial el dos de septiembre de 2004, entrando en vigor al día siguiente de su publicación, las cuales son de orden público, de interés social y tiene por objeto regular el funcionamiento del propio Centro.

La creación del CJA se anticipó a la reforma del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2008), que ordena que las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de conflictos, toda vez que las personas por sí mismas, y en casos que la Ley lo permita, puedan resolver sus conflictos sin autoridades, siendo un mecanismo que complementa el servicio de la justicia ordinaria.

Como primera fase se ofreció solamente el servicio de mediación familiar, para el año 2006 se establece la mediación civil-mercantil y un año más tarde la penal. En el 2008 el Centro se convierte en una dependencia con autonomía técnica y de gestión, además a partir del 2009 ha celebrado convenios de colaboración con el Instituto de Vivienda del Distrito Federal, el Instituto Nacional de Vivienda para los Trabajadores y la Asociación Hipotecaria Mexicana, logrando un crecimiento en convenios civil-mercantil.

El Centro de Justicia Alternativa del TSJ del Distrito Federal, esta ubicado en Avenida Niños Héroes #133 esquina Dr. Navarro, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720, México D.F., ofrece capacitación, entrenamiento y registro de mediadores privados con apoyo del Instituto de Estudios Judiciales del Tribunal, ampliando las opciones hacia la población de buscar a través de la mediación una solución más satisfactoria a sus conflictos.

Por otra parte, el Centro de Justicia Alternativa cuenta con la siguiente normatividad:

- a) Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el D.F.
- b) Reglamento Interno del Centro de Justicia Alternativa del TSJ del D.F.
- c) Manual de Procedimientos.
- d) Manual de Organización.
- e) Reglas del Mediador Privado.

Como se observa dicho Centro representa la oportunidad de solucionar conflictos mediante métodos no contenciosos, además que propicia una disminución en los costos tanto para las partes como para el sistema de justicia ya que es una posibilidad para descongestionar a los tribunales.

“La mediación 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, porque además de privilegiar la libre decisión de las partes, la cooperación y el compromiso mutuo, facilita la pacífica continuidad de las relaciones reduciendo así la posibilidad de futuros litigios”⁹³

Hay que resaltar que el servicio de mediación es un procedimiento público, gratuito y voluntario por el cual los particulares con el apoyo de un mediador (experto en técnicas de comunicación y negociación), pueden resolver el conflicto ya sea en el ámbito familiar, civil, comercial, penal y de justicia para adolescentes.

2.5.2. Vinculación con la vía judicial.

Es importante destacar que el artículo 5 de las Reglas de Operación del CJA, indica que la mediación tiene por objeto apoyar a las vías de jurisdicción ordinarias para dirimir los conflictos entre particulares, mismos que pueden recurrir a ella en cualquier momento, tal como los señala el propio ordenamiento: *“La Mediación, de conformidad con este ordenamiento, es de naturaleza administrativa, autónoma e independiente de las vías de jurisdicción ordinaria y, entre otros, tiene por objeto apoyarlas.*

⁹³ Poder Judicial del Distrito Federal, *Mediación*, TSJDF, Centro de Justicia Alternativa, http://www.poderjudicialdf.gob.mx/en/PJDF/Centro_de_Justicia_Alternativa_Organos., página consultada el 23 de julio del 2012 a las 11:22.

Además de los casos expresamente señalados por las leyes, los particulares en cualquier momento pueden optar por recurrir a la Mediación para dirimir sus conflictos, en los términos establecidos en este ordenamiento.”

Así mismo, señala que la mediación no suspende término de la prescripción de las acciones procesales que los mediados puedan ejercer, en tal virtud, continuara corriendo el término de extinción de su ejercicio (artículo 7 de las Reglas de Operación).

También se indica que los titulares de los órganos jurisdiccionales podrán informar y recomendar la mediación, como una de sus facultades; cuando se percaten de que es posible alcanzar una solución rápida y satisfactoria por esta vía, respetando la privacidad de la información personal que se reciba.

Además se destacan los siguientes puntos respecto de las obligaciones de los mediadores y co-mediadores: deberán conducir el procedimiento con respeto, equidad, flexibilidad e imparcialidad; así como efectuar las actuaciones impuestas por la mediación en base a sus principios rectores; respetar el convenio de confidencialidad celebrado con los mediados y asegurarse que los acuerdos logrados sean apegados a la legalidad y la buena fe.

2.5.3. Mediación civil y mercantil, penal y familiar.

Toda vez que la mediación como un servicio público pero también privado ofrece a la población un manejo responsable de sus conflictos mediante dicha alternativa, y dado el desarrollo que ha tenido el Centro, a continuación se observaran los asuntos que a través del citado medio se pueden resolver; no sin antes dar la definición de mediación que ofrece la fracción X, del artículo 2 de la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal: “Procedimiento voluntario por el cual dos o más personas involucradas en una controversia, a las cuales se les denomina mediados, buscan y construyen una

solución satisfactoria a la misma, con la asistencia de un tercero imparcial denominado mediador”.

Hay que destacar que la mediación pública en el Centro procede en las materias civil, mercantil, familiar, penal y de justicia para adolescentes; en cuanto a la mediación privada que realizan los particulares capacitados y certificados como mediadores por el propio CJA, proceden en materia civil, mercantil y familiar. A continuación indicare brevemente de lo que trata cada una:

- a) Mediación civil y mercantil: En materia civil las controversias que deriven de relaciones entre particulares, sean personas físicas o morales, en tanto no involucren cuestiones de derecho familiar. En el ámbito mercantil, las que deriven de relaciones entre comerciantes, en razón de su participación en actos de comercio, considerados así por las leyes correspondientes.

En este orden de ideas, podemos señalar que esta dependencia apoya asuntos como: deudas, devolución de algún objeto (prestado o arrendado), daños a propiedades causados por terceros, compraventa y/o prestación de un servicio contratado, incumplimiento en la entrega de mercancía, conflictos condominales o en sociedades civiles y/o mercantiles.

- b) Mediación penal y de justicia para adolescentes: La mediación penal resuelve las controversias entre particulares, derivadas de la comisión de una conducta tipificada como delito por las leyes penales del Distrito Federal y que se persigan por querrela u oficio si el delito no es grave. En cuanto a la reparación del daño, y en materia de justicia para adolescentes las controversias originadas por conductas tipificadas como delitos, llevadas a cabo por personas mayores de doce años y

menores de dieciocho años de edad; en los términos y bajo las condiciones que señala la ley de la materia.

- c) Mediación familiar: Ayuda a solucionar las controversias que deriven de las relaciones entre las personas que se encuentren unidas en matrimonio, concubinato, sociedad de convivencia o, aun cuando no se encuentren en dichos supuestos, tengan hijos en común; entre personas unidas por algún lazo de parentesco por consanguinidad, por afinidad o civil; así como los que surjan de esas relaciones con terceros.

2.5.4. Procedimiento de Mediación.

Antes de dar a conocer el procedimiento de mediación, se indicaran las etapas por las cuales el público solicitante tiene que pasar, al acudir personal y voluntariamente al Centro de Justicia Alternativa del TSJ del D.F., una vez que le dan a conocer las características, principios y reglas sobre lo que se funda la mediación, así como la sensibilización para que opten por dicha vía.

La primera etapa es de *Recepción*, en la cual se asienta en el sistema informático con el que cuenta el CJA, el nombre de la persona solicitante y datos generales; número de registro, así como los datos de identificación y localización de los demás involucrados; el asunto por el cual acude y medio por el cual se entero del servicio, (medio de valoración y estadístico).

La segunda etapa es de *Información*, se lleva a cabo una entrevista con el solicitante y el personal especializado, para escuchar y analizar el caso y determinar si es susceptible de mediación y en qué materia. Tomando en cuenta que se trate de derechos disponible, que el solicitante sea capaz de dialogar para una negociación equitativa y que manifieste su voluntad, compromiso y que sus expectativas puedan ser cubiertas.

La tercera etapa es de *Aceptación del Servicio*, es decir, que el asunto es mediable de lo contrario se canaliza a instancia competente, el solicitante al decidir participar en el procedimiento deberá firmar el acuerdo de aceptación del servicio y solicitar que se envíe invitación a los demás involucrados.

Por último, cuando las personas invitadas acuden, se les proporciona la misma información y orientación que a los solicitantes, una vez que acepten la mediación deberán firmar de igual manera el acuerdo, acto seguido se señala fecha y hora para la primera sesión y asignación del mediador.

Ahora bien, el *Procedimiento de Mediación* se divide en cuatro etapas que a continuación se enumeran:

“1. Inicial. El mediador asignado y las partes, denominadas mediados, firman los convenios de confidencialidad, voluntariedad y la ratificación de las reglas a seguir durante la mediación. Cada uno de los mediados expresa la razón por la cual acude al procedimiento.

2. Recopilación de información. El mediador, a través del uso de las técnicas de comunicación, obtiene información explorando los intereses y necesidades de cada uno de los participantes, con el objeto de que ellos expresen su punto de vista e inquietudes respecto del conflicto.

3. Generación de opciones de solución. El mediador promueve el diálogo, el análisis y la negociación entre los mediados para que éstos generen opciones viables para solucionar su conflicto.

4. Convenio y cierre del procedimiento. Con los acuerdos alcanzados se construye el convenio legal privado, mismo que, celebrado ante la fe pública del Director del área correspondiente, puede ser ejecutado por la vía de apremio.”⁹⁴

⁹⁴ *Idem.*

En materia penal y de justicia para adolescentes el procedimiento es diferente ya que el mediador se entrevistara con el ofensor (que no esté privado de su libertad) para saber sus expectativas y saber si es idóneo enfrentar al ofendido en una sesión (penal) o una junta restaurativa (justicia para adolescentes), posteriormente se entrevista a la parte ofendida y una vez que el mediador considera adecuada la existencia de la mediación, se llevan a cabo las sesiones para finalizar con un convenio respecto de los acuerdos en que llegaron las partes, que obliga a darle cumplimiento en términos de ley.

Al no existir voluntad de los mediados para continuar con la sesión o bien por falta de disposición de negociar; el procedimiento de mediación concluirá en cualquier momento, toda vez que la base para iniciar con la mediación en cualquier materia, es la voluntad de las partes para solucionar su conflictiva de manera pacífica sin que haya coacción alguna.

2.6. Otros Centros (CENCA e Instituto Mexicano de la Mediación).

a) Centro de Negociación, Mediación, Conciliación y Arbitraje.

El Centro es creado en el Tecnológico de Monterrey, campus Estado de México; como parte de la exigencia de los especialistas en Derecho en brindar otros medios innovadores en un entorno competitividad profesional, a personas físicas o morales, nacionales o extranjeras que participan en el desarrollo económico de nuestro país. Las instalaciones se encuentran en el edificio denominado Centro de Competitividad Internacional, que cuenta con cinco salas de audiencia.

En el Centro se capacita a los alumnos, egresados y profesores como negociadores, mediadores, conciliadores y árbitros para ofrecer servicios profesionales de medios de solución de controversias a bajo costos. La prestación de los servicios, se enuncia a continuación: los negociadores colaboran en nuevos negocios que promuevan las empresas extranjeras y las áreas de gobierno en sus

tres niveles; los mediadores y conciliadores participan en la solución de controversias de materia civil, mercantil y penal; y los árbitros en la resolución de conflictos de carácter económico que enfrentan las empresas públicas y privadas, tanto nacionales como extranjeras.

Los encargados o titulares del Centro tienen amplia experiencia y conocimiento en el ámbito de resolución de conflictos, como a continuación se describe:

“El Director del Centro de Mediación y Arbitraje es el Dr. Martín Virgilio Bravo Peralta, Doctor en Derecho por la UNAM y Maestro en Administración Pública por el IIAP/ENA en Francia, cuenta con una amplia experiencia profesional en los ámbitos de la administración pública, sector privado internacional, así como en la investigación y docencia de alto nivel; y el Dr. Bravo Peralta es Árbitro Internacional por el Instituto Mexicano de Arbitraje Económico y miembro de la Foundation Nationale Entreprise e Performace (patrocinada por las principales empresas francesas ELF, EDF, TELECOM), así como asesor de diversos centros de arbitraje en el país. Es autor de la obra titulada "El Arbitraje Económico en México" Ed. Porrúa. 2002, así como es coautor en la obra "Nuevos Temas Selectos de Derecho Corporativo" Ed. Porrúa 2003. En Francia colaboró como investigador en la obra: "L'Enterprise, L'Administration et lex nouveaux moyens de Communication" FNEP, 1998.”⁹⁵

⁹⁵ CENCA. Centro de Negociación, Mediación, Conciliación y Arbitraje, Antecedentes, <http://www.cem.itesm.mx/derecho/cenca/HTML/antecedentes.html>., página consultada el 25 de julio de 2012 a las 6:18.

Sus principales objetivos son:

- I. Brindar a instituciones, organismos públicos y privados, así como personas físicas; servicios de asesoría, consultoría y administración de los medios alternos de solución de controversias.
- II. La celebración de conferencias, cursos, seminarios y diplomados para promover, dicha cultura.
- III. La certificación y reconocimiento de personas físicas y morales; públicas o privadas, nacionales o extranjeras como especialistas en este ámbito; siempre y cuando reúnan los requisitos y acrediten los exámenes y evaluaciones que establezca el instituto.
- IV. Que el personal capacitado actué con imparcialidad y transparencia y evitar la existencia de conflictos futuros de o sobre intereses que puedan afectar sus actuaciones o de excusarse al existir el conflicto, entre otros.

Por último, el Centro cuenta con un reglamento interno para el cumplimiento de sus objetivos y brinda los siguientes servicios: administración de procedimientos a nivel nacional e internacional, consultoría o instrumentación legal de los medios alternos (instancias públicas, privadas, estatales y federales); asesoría gratuita al personal interno, certificaciones como negociador, mediador, conciliador y árbitro; e investigación y publicación.

b) Instituto Mexicano de la Mediación.

“El Instituto Mexicano de la Mediación A.C es una institución creada a fin de difundir y promocionar la mediación en nuestro país, preparar y certificar mediadores, vigilar el estricto cumplimiento de su Código de Ética y Reglamento de Mediación, desarrollar un centro que administre procesos de

mediación y, en términos generales, velar por el cabal y armonioso desarrollo de la mediación en México.”⁹⁶

Cuyo objetivo es establecer la comunicación y el acercamiento de las partes involucradas a fin de llegar a un acuerdo que se ajuste a sus necesidades presentes y futuras identificando los puntos controvertidos, lo cual quedara plasmado en un convenio de transacción.

Es indispensable que para llegar a una solución existan los siguientes tres elementos: el interés de las partes en llegar a un acuerdo pese a sus diferencias, que el mediador tenga experiencia en la mediación de controversias y una disposición evidente a la solución creativa de tales diferencias.

En cuanto al reglamento interno; enumera principalmente la aplicación del propio reglamento, el procedimiento a seguir, la designación de los mediadores, la presentación y asesoramiento, la función del mediador, la comunicación de las partes y el mediador, revelación de la información y colaboración de las partes, el acuerdo de transacción, la confidencialidad, recurso judiciales o arbitrales, costas, responsabilidad del mediador, entre otros. Al respecto, el artículo 2 del reglamento de mediación del Instituto Mexicano de la Mediación A.C. (IMM), el procedimiento a seguir:

“1. La parte que tome la iniciativa de la mediación enviará, por escrito, a la otra parte una invitación a la mediación de conformidad con el presente Reglamento, mencionando brevemente el asunto objeto de controversia.

2. El procedimiento se iniciará cuando la otra parte acepte la invitación a la mediación. Si la aceptación se hiciera oralmente, es aconsejable que se confirme por escrito.

⁹⁶ Instituto Mexicano de la Mediación A.C., Principales objetivos del Instituto Mexicano de la Mediación A.C., <http://imm.org.mx/imm/>, página consultada el 2 de julio de 2012 a las 11:21.

3. Si la otra parte rechaza la mediación, no habrá procedimiento de mediación.

4. Si la parte que inicia la mediación no recibe la aceptación de la otra parte dentro de los 30 días siguientes al envío de la invitación, o dentro del período de tiempo especificado en la invitación, tendrá la opción de considerar esa circunstancia como rechazo de la invitación a la mediación. Si decide considerarla como tal, deberá comunicarlo a la otra parte.”

Por consecuencia el Instituto cuenta con políticas de honorarios y un listado de mediadores altamente capacitados; además de un Código de Ética que el mediador no puede olvidar al llevar a cabo la mediación, toda vez que en él, se enumera su comportamiento frente a las partes, honorarios, obligaciones dentro del procedimiento, asesoramiento y representación, entre otros.

3. Eficacia de la mediación familiar.

En el transcurso de este apartado y capítulos posteriores, veremos que la mediación familiar, no es otra cosa que la intervención de un mediador o un equipo mediador (en principio psicólogo, asistente social y abogado), que ayuda a la pareja y familia en general a conseguir acuerdos benéficos.

La mediación familiar es considerada como el procedimiento a través del cual los miembros de la familia involucrados en algún conflicto que se suscite en sus relaciones familiares, tratan de dirimirlo con el auxilio de un mediador que posibilite el diálogo y la búsqueda de una solución satisfactoria para ambas partes.

De lo anterior se desprende que, la eficacia del proceso de mediación se desarrolla mediante la reunión de los interesados y el mediador, con el objeto de que el mediador ayude a resolver sus diferencias. Como observamos en puntos preliminares, el número de sesiones estriba por diversos factores tales como; el

número de asuntos que las partes desean resolver, así como las partes involucradas o la complejidad de los asuntos.

Por regla general, cualquier asunto tratado en la reunión será confidencial, y su contenido no será compartido por el mediador salvo permiso expreso, toda vez que el mediador se rige por reglas internas y principios básicos de mediación.

Además a los interesados se les brinda asesoramiento sobre las reglas y consecuencias de sus pactos, antes de que decidan aceptar esta vía alternativa, es decir que para dar inicio a la mediación, es necesario que los interesados acuerden por escrito participar en dicho proceso en una reunión previa o pre-mediación con el mediador, quien tratara directamente con los involucrados los motivos de la reunión, las reglas a seguir y el fin u objetivos de la mediación para que resuelvan pacíficamente sus problemas.

Por lo tanto, es aplicable en asuntos de familia, ya sea con personas solteras, en concubinato, en matrimonios o en la disoluciones de los mismos, tratándose de propiedades y/o sucesiones, obligaciones y derechos de los padres con los hijos, conflictos entre familiares (padres e hijos o bien entre hermanos), etcétera.

Así mismo, los casos de mediación familiar son la vía para la actualización de emociones ya que se presentan temas que están en crisis, tales como el matrimonio, los hijos o bien en el ámbito financiero; motivo por el cual es importante que el mediador este preparado para dichas emociones que surgen durante y después de la sesión de mediación.

A continuación se desarrollaran los principios que rigen a la mediación, sus ventajas y desventajas, así como la figura del mediador, los temas o conflictos a tratar con la mediación familiar y los métodos y/o técnicas utilizados.

3.1. Principios de la Mediación.

Antes de iniciar con el desarrollo de los principios de la mediación, hay que indicar las tres características de la mediación que señala Soletto Muñoz Helena en su libro "*Mediación y Solución de Conflictos*":⁹⁷

- I) Voluntariedad: En el proceso de mediación el tercero denominado mediador no se sitúa por encima de las partes sino entre ellas, para facilitar la comunicación sin suplantar en la decisión de la controversia, puesto que no obliga o impone una solución; además las partes eligen participar en el proceso por propia voluntad.
- II) Confidencialidad: En la mediación como proceso judicial no se buscan pruebas para determinar la verdad de los hechos, sino el reconocimiento de los intereses y de las necesidades; toda vez que si las partes efectúan alguna declaración de los hechos que rodean la problemática no podrá ser utilizada en su contra en algún proceso judicial. En cuanto al mediador tendrá el deber de confidencialidad en caso de que pretendieran citarlo como testigo, y existirá desde las sesiones de la mediación.
- III) Flexibilidad: En el desarrollo de la sesiones no hay que cumplir algún plazo procesal sino que se acomoda al desarrollo y resultado de las sesiones; existe un poder de decisión de las partes respecto del resultado, sin olvidar que el mediador debe ser flexible y paciente, es decir, el proceso se adaptara, a la naturaleza de cada caso en particular.

Como observamos la autora hace mención de tres características, mismas que encontramos en el listado de principios que rigen a la mediación de acuerdo a la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia, y que a continuación

⁹⁷ Soletto Muñoz, Helena y Otero Parga, Milagros, *op. cit.*, nota 4, p. 215.

señalaremos: “Artículo 8. Son principios rectores del servicio de mediación, los siguientes:”⁹⁸

I. Voluntariedad: La participación de los particulares en la mediación deberá ser por propia decisión, libre y auténtica;

II. Confidencialidad: La información generada por las partes durante la mediación no podrá ser divulgada;

III. Flexibilidad: La mediación carecerá de toda forma rígida, ya que parte de la voluntad de los mediados;

IV. Neutralidad: Los mediadores que conduzcan la mediación deberán mantener a ésta exenta de juicios, opiniones y prejuicios propios respecto de los mediados, que puedan influir en la toma de decisiones;

V. Imparcialidad: Los mediadores que conduzcan la mediación deberán mantener a ésta libre de favoritismos, inclinaciones o preferencias personales, que impliquen la concesión de ventajas a alguno de los mediados;

VI. Equidad: Los mediadores propiciarán condiciones de equilibrio entre los mediados, para obtener acuerdos recíprocamente satisfactorios;

VII. Legalidad: La mediación tendrá como límites la voluntad de las partes, la ley, la moral y las buenas costumbres;

VIII. Economía: El procedimiento deberá implicar el mínimo de gastos, tiempo y desgaste personal.

Una vez expuesto lo anterior, hay que resaltar que dichos principios en donde se fundamenta la mediación y cada una de sus áreas en particular; busca la aplicación de la ley al caso concreto y de manera discrecional, toda vez que el mediador encamina a los participantes a la celebración de un acuerdo justo y equitativo, para así poner fin a su disputa y evitar posibles problemas futuros.

⁹⁸ Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia, Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 8 de Enero de 2008.

Para finalizar el presente punto no hay que olvidar que la mediación es considerada como un proceso de gestión alejada de formalismos contrario al proceso judicial, toda vez que se rige por un principio de flexibilidad, pero ello no significa que los participantes puedan hacer cualquier cosa en la mediación, ya que el mediador debe siempre tener control del proceso al tiempo en que guiara a las partes a llevar el control del resultado del mismo proceso.

3.2. Ventajas y desventajas.

La mediación como proceso alternativo de solución de disputas familiares, es un mecanismo que como algunos, ofrece amplias ventajas y beneficios al estar bien encaminado, haciéndolo un proceso eficaz, entendiendo la palabra *“eficaz: como aquello que logra hacer efectivo un intento o propósito”*⁹⁹, en este caso tener como objetivo el logro o la solución de conflictos familiares; mediante principios y requisitos indispensables, además del interés y cooperación de los participantes; sin embargo, a falta de estos o siendo el procedimiento imperfecto se producen ciertas desventajas que con posterioridad estudiaremos.

a) Ventajas y/o beneficios sobresalientes de la mediación familiar:

- Apoyo a Juzgados familiares, puesto que muchos casos se solucionan sin haber siquiera iniciado proceso judicial; si bien es cierto que gran cantidad de casos se resuelven extrajudicialmente a través de la conciliación, en ese supuesto se crea un expediente que produce papeleo llevando a los juzgados a un estado de saturación perjudicando la continuación de otros procesos o retrasándolos.
- Ahorro de tiempo en la conducción del conflicto, ya que la cantidad de asuntos que cada año ingresan a los Juzgados Familiares es cada vez mayor, y a menudo pasan varios años antes de que alguna se resuelva. La mediación familiar brinda ayuda al permitir que se

⁹⁹ Diccionario de la Real Lengua Española, 2º edición, Espasa Calpe, Madrid, 1992, p. 508.

comience a mediar en el momento en que las partes lo acuerden y finalizar en pocos días o hasta horas.

- Ahorro de dinero, por resultar más económico que los procesos formales y en algunas ocasiones podrán ser gratuitos al ser brindado el servicio por instituciones públicas.
- Evitar las figuras de ganador y perdedor para mantener buenas relaciones futuras entre los familiares, ya que si el acuerdo no es visto por una de las partes como equitativo, el acuerdo alcanzado puede desaparecer al punto de comenzar un juicio.
- Aumento de la comunicación y protagonismo de las partes, así como de su responsabilidad.
- Unión familiar, en situación de pugna para lograr la reintegración de la pareja o bien de la familia, siempre y cuando el mediador considera que el conflicto se puede sobrepasar; buscando medios alternos para unirlos y encamina a las partes para su reintegración.

b) Desventajas en la mediación familiar:

- En algunas ocasiones, los participantes no acuden a la sesión, ya que no hay poder coercitivo que los obligue, toda vez que simplemente se le invita a solucionar su conflicto por medio de la mediación.
- En casos de violencia familiar es difícil el encuentro, puesto que el temor generado se manifiesta en la sesión de mediación y probablemente es lo que evitara hablar de la violencia, o poder llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes.
- Los participantes no logran acuerdos que satisfagan sus necesidades presentes y futuras, ya que no toman a la mediación con la seriedad que le darían a un proceso judicial.
- Parcialidad de los mediadores, pese a que el deber de todo mediador es ser neutral, es necesario que sea una persona capacitada, profesional y que se desempeñe en base al reglamento y principios

de mediación, para evitar que favorezca a una de las partes por cuestiones de emociones o sentimentalismos en cada caso en concreto.

- Incumplimiento de los acuerdos, debido que para lograr el cumplimiento de los mismos, es necesario acudir ante juzgados ejecutarlos mediante vía de apremio.

Estas desventajas son las que se pretenden disminuir, con la práctica y desarrollo de la mediación, pero además con la implementación de módulos de mediación con personal capacitado para que lleven a cabo de principio a fin el proceso, se llegue a un convenio y si se da el caso hacerlo cumplir para no tener problemas a futuro.

3.3. Conflictos familiares.

Como hemos observado, desde principios de la segunda década del siglo actual las normas jurídicas relativas a la familia, la reconocen como un grupo social y célula primordial de la sociedad moderna que ha merecido la atención especial de juristas, al considerar necesario la agrupación congruente y armónica de los preceptos legales aplicables a la familia, y los que se ha ido formando paulatinamente un rama importante dentro del Derecho Civil que se denomina Derecho de Familia o Familiar; mismo que de acuerdo a Julián Bonnecase es:

“El conjunto de reglas de derecho, de orden personal y patrimonial, cuyo objeto exclusivo principal, accesorio o indirecto es prescindir la organización, vida y disolución de la familia.”¹⁰⁰

¹⁰⁰ Rojina Villegas, Rafael, “Derecho Civil Mexicano”, *Derecho de Familia*, t. segundo, Porrúa, 6° ed., México, 1983, p. 14.

Sin embargo, en una forma más amplia y siguiendo la opinión de Galindo Garfias podemos decir que el Derecho de Familia es:

“Un conjunto de normas jurídicas destinadas a regir la conducta de los miembros del grupo familiar entre sí, creando las relaciones conyugales y constituidas por un sistema de derecho y obligaciones, poderes, facultades y deberes entre consortes y parientes. Esas facultades y deberes de carácter asistencial, que nacen entre los parientes colaterales (hermanos, tíos, sobrinos, etc.), tienen entre ascendientes y descendientes un aspecto de potestades y sujeciones establecidas para la protección de los hijos.”¹⁰¹

Así mismo, de acuerdo con la siguiente tesis, el Derecho de Familia *“es un conjunto de principios y valores procedentes de la Constitución, de los tratados internacionales, así como de la leyes e interpretaciones jurisprudenciales, dirigidos a proteger la estabilidad de la familia y a regular la conducta de sus integrantes entre sí, y también a delimitar las relaciones conyugales, de concubinato, y parentesco, conformados por un sistema especial de protección de derechos y obligaciones respecto de los menores, incapacitados, mujeres Y adultos mayores, bienes materiales e inmateriales, poderes, facultades y deberes entre padres e hijos, consortes y parientes, cuya observancia alcanza el rango de orden público e interés social.”¹⁰²*

Por lo tanto, el Derecho Familiar comprende normas de orden público e interés social, relativas al matrimonio, concubinato, patrimonio de familia, la patria potestad, la adopción, emancipación, tutela, al parentesco, la protección de los incapaces, la figura de la filiación, los alimentos y el divorcio. El estudio de esas normas jurídicas se agrupan examinando primero a las que se refieren a la familia,

¹⁰¹ Galindo Garfias, Ignacio, *Derecho Civil. Primer Curso*, Porrúa, 29° ed., México, 2000, p. 459.

¹⁰² Tesis I.5° .C.J/II, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Novena época, t. XXXIII, marzo de 2011, p. 2133.

después a las que atañen su organización y finalmente las que aluden a la disolución del grupo familiar.

El presente estudio sobre los conflictos familiares, es de importancia toda vez; que es el punto de inicio en la disgregación familiar y motivo por el cual la familia en nuestros días ha perdido la estabilidad que tuvo en el Derecho Romano y en la Edad Media, y aunado a ello la disminución de los valores que mantienen a la familia unida sobre cualquier problema.

Siguiendo la opinión de Galindo Garfias, las causas que originan la disolución de la familia, son las siguientes:

- La dispersión de los miembros de la familia por trabajo o por razones de convivencia entre los mismos.
- Escasos recursos que producen inseguridad económica.
- Viviendas insuficientes o en mal estado.
- El control de natalidad; en cuanto tienden a eludir las responsabilidades (padre o madre), por fines egoístas, por temor, etcétera.
- Recursos insuficientes que obtenga el padre o madre de familia, para el sustento de la misma, lo que encamina a que los hijos a temprana edad busquen auxilio económico para el sustento de la familia.

Como hemos observado, estas son algunas de las causas del proceso de disgregación familiar, pero no son las únicas puesto que existen otros factores como; la sociedad misma, los valores inculcados dentro del núcleo familiar y en la escuela, así como las amistades y el desarrollo de la cultura. Lo anterior desencadena conflictos familiares en donde se pierde la comunicación entre los miembros provocando pugnas de ideas contrarias y difíciles de solucionar o entender, concluyendo en la separación de la familia por un corto o largo tiempo.

A continuación se estudiarán las instituciones más importantes que rigen el Derecho Familiar y los conflictos que se dan dentro de ellas.

3.3.1. Matrimonio y Concubinato.

Como primer inicio en el presente tema, estudiarán las instituciones del matrimonio y concubinato; la primera de ellas reconocida desde la antigüedad y la segunda también pero con una regulación muy distinta a como se le conocía en sus inicios.

De acuerdo a Galindo Garfias, el matrimonio es considerado desde dos puntos de vista: *“Como acto jurídico y como estado permanente de la vida de los cónyuges; efecto del acto jurídico de la celebración del matrimonio.”*¹⁰³

Derivado de lo anterior, el autor señala que el matrimonio da origen a un conjunto de relaciones jurídicas o bien derechos y obligaciones para la protección de la propia familia, de los hijos y de los cónyuges. En el mismo orden de ideas, se puntualizan tres acepciones del matrimonio:

*“La primera se refiere a la celebración de un acto jurídico solemne entre un hombre y una mujer con el fin de crear una unidad de vida entre ellos; la segunda, al conjunto de norma jurídicas que regulan dicha unión; y la tercera, a un estado general de la vida que se deriva de las dos anteriores.”*¹⁰⁴

Como podemos observar, los doctrinarios y/o juristas han elaborado varias definiciones en torno a la naturaleza jurídica del matrimonio; y por ello hay que resaltar que la definición ha evolucionado como consecuencia de los cambios que

¹⁰³ Galindo Garfias, Ignacio, *op. cit.*, nota 101, pág.493.

¹⁰⁴ Pérez Duarte, Alicia Elena, *Diccionario Jurídico Mexicano*, t. I-O, México-UNAM, Porrúa, 2009, p. 2085.

sufre la sociedad, toda vez; que años atrás el matrimonio solo era contemplado o podía realizarse entre un hombre y una mujer, sin embargo en nuestros días el matrimonio o una unión civil puede realizarse por personas heterosexuales o del mismo sexo, cumpliendo los requisitos establecidos por las leyes; muestra de ello es la Ley de Sociedad en Convivencia para el Distrito Federal (2006); que en su artículo 2 indica que dicho acto jurídico bilateral se constituye, “cuando dos personas físicas de diferente o del mismo sexo, mayores de edad y con capacidad jurídica plena, establecen un hogar en común, con voluntad de permanencia y ayuda mutua.”

Así mismo, ha evolucionado la regulación de la institución del matrimonio en el Código Civil para Distrito Federal:

“Artículo 146.- Matrimonio es la unión libre de dos personas para realizar la comunidad de vida, en donde ambos se procuran respeto, igualdad y ayuda mutua. Debe celebrarse ante el Juez del Registro Civil y con las formalidades que estipule el presente código.”

Empero es importante subrayar que los efectos o conjunto de derechos y obligaciones derivados de la familia, en especial del matrimonio y demás temas que se desarrollaran en puntos siguientes, los encontramos en el Título Quinto del Código Civil para el Distrito Federal; y son entre otros:

- Contribución por igual en el hogar y socorrerse mutuamente.
- Derecho a decidir cuántos hijos desean tener de manera libre, responsable y espaciada, y a elegir un domicilio conyugal para formar su familia.
- Contribución económica en el sostenimiento del hogar e hijos, así como en la educación y formación de los mismos.

- En el ejercicio de derecho y obligaciones con los hijos en cuanto a la patria potestad, guarda y custodia, alimentos, reconocimiento de los hijos, etcétera.
- Establecer régimen patrimonial pactando sociedad conyugal, separación de bienes o como régimen mixto; así como cumplir las normas para tener derecho a heredar en sucesión legítima.
- Adquisición de la nacionalidad cuando se contraiga matrimonio con persona extranjera, cumpliendo los requisitos establecidos por la ley.

Es claro que para ejercer los derechos o cumplir las obligaciones se requiere de un gran esfuerzo entre los cónyuges, sin embargo; no es suficiente ya que pueden surgir causas que orillen a la separación de los cónyuges y como consecuencia la desintegración familiar, es decir, surgen conflictos que la ley no puede solucionar de manera armónica y es en ese momento cuando el mediador interfiere para evitar y/o calmar los problemas, así como velar por los intereses de núcleo familiar, en especial del menor, llegando a un acuerdo y evitar la desintegración familiar.

Efectivamente, la mediación es de gran ayuda para resolver los conflictos familiares: la guarda y custodia de los hijos, la patria potestad, pensión alimenticia, horario de visita, sucesorios; así como una sana convivencia y comunicación entre la pareja y con los hijos.

De igual manera vemos la aplicación de la mediación en el concubinato, mismo que es definido como la *“cohabitación más o menos prolongada y permanente entre un hombre y una mujer solteros, hecho lícito que produce efectos jurídicos.”*¹⁰⁵

¹⁰⁵ Pérez Duarte, Alicia Elena, *op. cit.*, nota 22, p. 693.

Dicho concepto lo realizó la autora antes de que se autorizara la unión entre personas del mismo sexo por ello se refiere todavía a la unión de un hombre y una mujer pero no obstante ello, tal definición es valedera una vez hecha la aclaración correspondiente.

El Código Civil para el Distrito Federal, regula el concubinato en el capítulo XI, artículo 291-Bis. *“Las concubinas y los concubinos tienen derecho y obligaciones recíprocos, siempre que sin impedimentos legales para contraer matrimonio, han vivido en común en forma constante y permanente por un periodo mínimo de dos años que precedan inmediatamente a la generación de derechos y obligaciones a los que alude este capítulo.*

No es necesario el transcurso del período mencionado cuando, reunidos los demás requisitos, tengan un hijo en común.”

Los efectos del concubinato son los mismos que derivan del matrimonio, vivir en un domicilio común, fidelidad, ayuda mutua, respeto y además los siguientes:

- Derecho a proporcionarse alimentos.
- Pensión alimenticia para la concubina al extinguirse el concubinato, por un tiempo igual al que duro el concubinato.
- Derechos y obligaciones inherentes a la familia.
- Derechos a heredar en sucesión legítima entre los concubinos.
- Derecho a ser tutor legítimo en caso de incapacidad del concubino (a).

Como consecuencia los conflictos a solucionar en un concubinato son el de alimentos, pensión alimenticia, sucesorios y los derivados de las relaciones de convivencia para evitar futuros enfrentamientos.

Como pudimos percatarnos, al igual que el matrimonio el concubinato se rige por diversos preceptos jurídicos y para dar cumplimiento se requiere de un gran esfuerzo de los concubinos, por consiguiente; existe una pequeña diferencia entre ambas figuras, así lo afirma Rojina Villegas al expresar:

“Solo existe una diferencia formal entre el concubinato y matrimonio: el matrimonio simplemente difiere de esa unión en que la voluntad se ha manifestado ante el Oficial del Registro Civil y se ha firmado un acta, es decir, es una cuestión simplemente de formalidad. En la unión de hecho, la voluntad se ha manifestado día a día, con esta ventaja sobre el matrimonio: que siendo al principio unión en cualquier momento puede destruirse o disolverse.”¹⁰⁶

En el concubinato la separación extingue la unión sin necesidad de ningún trámite judicial o administrativo, sin embargo, ello no quiere decir que no haya conflictos entre los concubinos, además subsisten derechos y obligaciones que los concubinos podrán hacer valer o resolver su problemática con la mediación, sobre todo en lo relativo a los hijos.

3.3.2. Divorcio.

Al estudiar el tema del matrimonio y concubinato, sabemos por principio que cuando entre los cónyuges o concubinos se originan conflictos familiares (discusiones, maltratos o violencia física y/o psicológica, etcétera), se pueden extinguir por separación en el concubinato o por divorcio en el matrimonio.

El divorcio, *“artículo 266 del Código Civil para el Distrito Federal: disuelve el vínculo del matrimonio y deja a los cónyuges en aptitud de contraer otro. Podrá solicitarse por uno o ambos cónyuges cuando cualquiera de ellos lo reclame ante*

¹⁰⁶ Rojina Villegas, Rafael, *op. cit.*, nota 100, p. 381.

la autoridad judicial manifestando su voluntad de no querer continuar con el matrimonio, sin que se requiera señalar la causa por la cual se solicita, siempre que haya transcurrido cuando menos un año desde la celebración del mismo.”

Los más antiguos testimonios en la historia de la humanidad hablan de alguna manera del divorcio, normalmente permitido como un derecho exclusivo del varón, esto es, el repudio a su mujer por causas diversas; como el adulterio, torpezas, impudicia, vida licenciosa, etcétera, y ocasionalmente encontramos el mismo derecho pero por parte de la mujer por causa del maltrato o no cumplir con sus deberes en el matrimonio.

El Código Civil para el Distrito Federal señala que la solicitud del divorcio podrá ser por uno o ambos cónyuges cuando cualquiera de ellos lo reclame, además se derogaron las causales, subsiste el divorcio administrativo y en caso de querer extinguir el vínculo matrimonial, existe la solicitud para suspender la obligación de cohabitar en los siguientes casos:

“Artículo 277. La persona que no quiera pedir el divorcio, podrá, sin embargo, solicitar que se suspenda la obligación de cohabitar con su cónyuge, cuando este se encuentre en alguno de los siguientes casos:

I.- Padezca cualquier enfermedad incurable que sea, además, contagiosa o hereditaria;

II.- Padezca impotencia sexual irreversible, siempre y cuando no tenga su origen en la edad avanzada; o

III.- Padezca trastorno mental incurable, previa declaración de interdicción que se haga respecto del cónyuge enfermo;

En estos casos, el juez, con conocimiento de causa, podrá decretar esa suspensión; quedando subsistentes las demás obligaciones creadas por el matrimonio.”

Lo anterior a razón de que el legislador tomará en cuenta factores tales como: el peligro que puede existir de la convivencia para la pareja e hijos en circunstancias de enfermedad y los posibles sentimientos religiosos, afectivos o de culpa del cónyuge sano al no querer romper el vínculo, sino solo suspender la convivencia.

Por lo anterior expuesto, la decisión del divorcio es la más difícil que el ser humano puede tomar, al tener presente el deseo de volver a ser una familia feliz y al pensar en los hijos; toda vez que antes, durante y después de una separación, son los hijos quienes resultan afectados (psicológicamente) y por ende necesitan de una mayor atención por ambos padres ya que aun después del divorcio, seguirán siendo padres con sus respectivos derechos y obligaciones. Pero hay que señalar que esos derechos y obligaciones, tales como de alimentos, visitas, pensión, etcétera, se pueden convertir en conflictos debido a que los padres en ocasiones tienen distintos puntos de vista respecto a dichas cuestiones.

Otro posible conflicto en ocasiones el mas fuerte es el reparto de bienes, puesto que aún cuando hay padres que no descuidan a sus hijos tanto en lo sentimental como en lo económico, optan por convenir razonablemente sobre las visitas y pensión alimenticia; pero también encontramos padres irresponsables que crean un distanciamiento con ellos y obstáculos para cumplir sus obligaciones.

Con la mediación se pretende intervenir procurando la supervivencia de la unión familiar o bien llegar a un buen convenio evitando posibles problemas a futuro, para que por una parte los padres no se sientan culpables por las elecciones que han hecho de continuar o no la vida en común y por la otra; los hijos no se sienta como objeto de la separación, sino que el cambio por el que atraviesan sea solo un cambio en donde ellos tendrán tranquilidad, contando con el apoyo de ambos padres sin importar los conflictos por los que estén atravesando.

3.3.2.1. Los alimentos.

Como estudiamos con antelación, quien resuelva un conflicto familiar debe velar por el bienestar del menor, de los cónyuges o concubinos, y en este caso por el derecho a recibir alimentos. La palabra alimentos proviene del latín *alimentum*, que se asocia a la figura de comida, sustento, dicese también de la asistencia que se da para el sustento.¹⁰⁷

En este apartado no se analizara la obligación alimentaria por no ser objeto de esta investigación; pero si es importante indicar que el incumplimiento de este deber es lo que genera en la práctica múltiples conflictos familiares y consideramos que con la mediación se puede lograr disminuir su trámite ante Tribunales y por medio de un convenio los acreedores y deudores alimentarios encuentren la vía de solución.

Consecuentemente, las personas que se están divorciando deben pensar en su propio bienestar y el de sus hijos (en caso de existir), lo cual ocasiona incertidumbre; ya que la mujer teme por el futuro económico propio, el de sus hijos y la crianza de estos; por otro lado el hombre se preocupa por la comprensión de sus hijos, le teme a la soledad y que lo culpen por la ruptura familiar. Por ende el mediador debe trabajar en dichos temas (temores de cada uno), con el objetivo de que las partes obtengan mutua seguridad y tranquilidad para el futuro.

De ahí que se recalque, la importancia de la mediación al tratar de resolver los conflictos suscitados en la familia respecto del tema de los alimentos y tratar de que se aplique debidamente, así como de las necesidades psico-emocionales de los hijos, ya que son ellos los que recienten la separación y necesitan sentirse protegidos.

¹⁰⁷ Pérez Duarte, Alicia Elena, “Los alimentos. Concepto”, <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/5/2478/4.pdf>, página consultada el 3 de agosto de 2012, alas 4:53.

3.3.2.2. Patria Potestad y, Guarda y Custodia.

El término de patria potestad está íntimamente relacionado con el de guarda y custodia, ya que ambos términos constituyen una facultad que se ejerce sobre los hijos menores de edad no emancipados.

Pero a diferencia de la guarda y custodia, la patria potestad es irrenunciable, sin embargo quien la ejerce puede excusarse cuando tenga sesenta años cumplidos o cuando no pueda atenderlo debidamente por su mal estado habitual de salud.

La Patria Potestad es definida como una *“institución de derecho de familia cuyo objetivo es, hoy en día, la asistencia, protección y representación de los niños y niñas cuya filiación esté clara y legalmente establecida.”*¹⁰⁸

Galindo Garfias la define como *“la autoridad atribuida a los padres para el cumplimiento del deber de educar y proteger a sus hijos menores de edad, no emancipados.”*¹⁰⁹ Explica que es una función propia de la paternidad y maternidad para brindar a atención a los hijos e hijas y a falta de los padres o causas que la ley señala, las facultades, deberes y derechos que de ella derivan pasan a los abuelos (as).

En este orden de ideas, sabemos que aún cuando la patria potestad es un derecho irrenunciable, puede decretarse la suspensión o pérdida de la misma ante la existencia de una situación grave que lo amerite (artículo 444 al 447 del Código Civil para el Distrito Federal), y la única autoridad facultada para decretar la suspensión o pérdida es el Juez de lo Familiar, por consiguiente el mediador sólo intervendrá en la resolución del conflicto para averiguar la existencia de las causas

¹⁰⁸ Pérez Duarte, Alicia Elena, *op. cit.*, nota 12, p. 2791.

¹⁰⁹ Galindo Garifas, *op. cit.*, nota 12, p. 2791.

que lo ameriten y se pueda gestionar el conflicto familiar para el bienestar de los hijos.

Aunado a lo anterior, la situación por la que atraviesan los padres en el proceso para llegar a un acuerdo, no es fácil de sobrellevar puesto que existe rencor, desconfianza, resentimiento o culpa que genera más desacuerdos al grado de retrasar o incumplir con las obligaciones respectivas y no ver el bienestar para sus hijos, cometiendo los primeros errores y por ende acordando convenios insostenibles.

Los conflictos que se presentan son los horarios de visita en ocasiones ridículos; la educación de los hijos; la convivencia con los padres; salud mental, física y psicológica, los alimentos, etcétera. Derivado de lo anterior, la mediación trabajara para que los padres tengan presente la situación por la que atraviesan sus hijos y como podría ser su futuro en caso de no llegar a un buen arreglo.

Por otra parte, tenemos a la guarda y custodia de los hijos; misma que el Maestro Chávez Asencio hace una distinción entre dichos términos, primero señala que la guarda que tienen los padres (padre o madre) sobre sus hijos *“significa tenerlos en su compañía para su vigilancia y cuidado”*.¹¹⁰

En cuanto a la custodia *“están comprendidos otros deberes y derechos correlativos en esta relación paterno-filial, como son la convivencia, protección a la persona, vigilancia de sus actos y la educación completa, que comprende la moral y la religiosa.”*¹¹¹

¹¹⁰ Chávez Asencio, Manuel. F., *“La Familia en el Derecho”, Relaciones Jurídicas Paterno Filiales*, Porrúa, 4° edición, México, 2001, p. 289.

¹¹¹ *Ibidem*, p. 291.

Por lo tanto, la guarda de los hijos es la acción y efecto de cuidar directa y temporalmente a incapacitados (menores de edad no emancipados e interdictos) como un buen padre de familia, además que la custodia como aspecto generar incluye las facultades y deberes que competen a quienes ejercen las funciones de la patria potestad o tutela; además tendrán la obligación de responder por daños y perjuicios causados por los actos de los menores que estén bajo cuidado.

Por lo que la guarda y custodia es la obligación de quien tiene bajo su cuidado a un incapaz de brindarle protección, educación, un ambiente de respeto, aceptación y afecto.

Debido a los conflictos que surgen en situaciones de separación de los padres y/o divorcio, es indispensable recurrir a algunos de los medios de solución de conflictos, en este caso a la mediación y se faculta al mediador para tratar de que los padres fijen los relativo al cuidado de los hijos, las convivencias o visitas, los alimentos, entre otros derechos y deberes, siempre tomando en cuenta el bienestar superior de los hijos.

Es por ello, que el éxito que pueda tener el convenio celebrado entre los padres, depende de la buena comunicación entre sí y con sus hijos, además de la responsabilidad asumida para cumplir con sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos con los menores, puesto que a ellos no les preocupa el tener dos casas (al tratarse de la convivencia con ambos padres) o el transcurso del camino a cada una, sino la armonía, el diálogo, cuidados, afecto o cariño que los padres les brinden al momento de estar con ellos.

3.3.3. Adopción.

La adopción es una fuente constitutiva de la familia, al observar los efectos de la adopción sobre los parientes del adoptante, puesto que tiende a equiparar la situación de la filiación adoptiva con la filiación consanguínea; motivo por el cual

veremos que en esta figura existen diversos conflictos que requieren de una solución.

Estos conflictos propiamente se pueden dar antes o después del nacimiento de la institución jurídica, entendiendo a esta *“como un cauce o vía para realizar los deseos y las aspiraciones de los matrimonios que no han tenido descendencia, y también como un cauce para la posible socialización de la niñez abandonada o recogida en establecimientos benéficos.”*¹¹²

Los conflictos que se presentan en la adopción son:

- La aceptación o rechazo de los familiares para con el adoptado puesto que no todos los parientes verán con buenos ojos la adopción, además del temor por la reacción del menor al enterarse de dicha situación.
- Violencia familiar, en ocasiones surge con el paso del tiempo, cuando uno de los padres rechaza al adoptado o bien los hermanos en caso de que se tengan hijos propios.
- Discriminación de la sociedad al enterarse que el menor es adoptado y hay escasa aceptación por sus vecinos o amigos.
- Aceptación o reconocimiento, en caso de divorcio y cuando uno de los padres decide rehacer su vida, el problema que surge es la aceptación del hijo por la pareja de su padre o madre.
- Problemas sucesorios entre los familiares y/o hermanos, toda vez que el adoptado tiene en la familia los mismos derechos, deberes y obligaciones del hijo consanguíneo, etcétera.

Los conflictos planteados requieren de solución y la mediación toma su importancia ya que vela por los intereses de la familia que se encuentran en

¹¹² Pérez Duarte, Alicia Elena, *op. cit.*, nota 12, p. 131.

pugna, uniendo lazos para que la familia viva en sana convivencia y puedan afrontar sus problemas.

Por otro lado y como ejemplo de problemas menores, pero al final problemas, es cuando los padres dejan a sus hijos al cuidado de los abuelos (desde su nacimiento por cuestiones económicas o pérdida de patria potestad), quienes deciden adoptarlo por ser el juicio más corto o porque el menor los llama padres, aun cuando estos se adaptan con mayor facilidad por tratarse de sus familiares y no unos extraños, tendrán dificultad para convivir en caso de ser rechazados por sus parientes (primos y tíos); motivo por el cual el mediador intervendrá para mejorar las relaciones del menor con quien o quienes lo adoptaron o lo tienen bajo su cuidado, al igual que con los padres biológicos, logrando un bienestar para el núcleo familiar.

3.3.4. Reconocimiento de los hijos.

Otro de los problemas que surge dentro del ámbito familiar, es el reconocimiento de los hijos y se presenta principalmente cuando los padres no son casados, al darse un embarazo no planeado (en menores, adolescentes o adultos que no desean tener hijos), cuando atraviesan por un divorcio y hay un hijo de por medio que aún no ha sido registrado porque existe la duda de ser propio o bien cuando se tiene otra o más de una pareja estando casado y existen hijos de por medio.

El presente tema involucra los avances científicos como lo es la prueba de ADN, y de acuerdo con el Segundo Tribunal Colegiado en Materia Civil del Segundo Circuito, *“LA PERICIAL EN GENÉTICA. ES LA PRUEBA IDÓNEA PARA DEMOSTRAR CIENTÍFICA Y BIOLÓGICAMENTE LA PATERNIDAD Y FILIACIÓN.”*¹¹³

¹¹³ Tesis II.2° .C.99 C, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Novena Época, t. VIII, julio de 1998, p. 381.

Pese a ello, el problema en dicha prueba es el costo (que dependerá del perito que la practique), el tiempo con que cuenten las partes para acudir a realizar la prueba de ADN y el consentimiento para llevarla a cabo; sin embargo para combatir dicha negativa de los padres, hoy en día existe una tesis que indica que en caso de que los padres se nieguen a practicarse la prueba de ADN, se presumirá que es el padre: “*PRUEBA PERICIAL EN GENÉTICA MOLECULAR DEL ÁCIDO DESOXIRRIBONUCLEICO (ADN). ANTE LA POSIBILIDAD DE LOS PRESUNTOS PADRES DE NEGARSE AL DESAHOGO DE DICHA PROBANZA, SE PRESUMIRÁ SU PATERNIDAD SALVO PRUEBA EN CONTRARIO (ARTÍCULO 5, APARTADO B), INCISO III, DE LA LEY DE LOS DERECHOS DE LAS NIÑAS Y NIÑOS EN EL DISTRITO FEDERAL.*”¹¹⁴

En esta tesitura, el mediador intervendrá para que el padre reconozca de forma voluntaria a su hijo como tal, y además ayude a sufragar el gasto del pago de la prueba o para reducir el juicio y llegar a un acuerdo si la prueba sale positiva, es decir, para que se concedan los respectivos derechos y se cumpla con las obligaciones correspondientes. En caso de que no se llegue a un acuerdo se podrá acudir ante el tribunal a iniciar el juicio de investigación de la maternidad o paternidad.

3.3.5. Sucesiones.

Por último y a efecto de concluir el apartado de conflictos familiares, encontramos aquellos que se presentan entre parientes, antes o después del inicio de un juicio sucesorio o un intestado.

Se denomina juicio sucesorio testamentario cuando hay testamento, este según el artículo 1295 del Código Civil para el Distrito Federal es “*un acto personalísimo,*

¹¹⁴ Tesis: 1a. CCXVII/2005, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Novena Época, t. XXIII, enero 2006, p. 736.

revocable y libre, por el cual una persona capaz dispone de sus bienes y derechos, y declara o cumple deberes para después de su muerte.”

Como apreciamos al presentarse la muerte del de *cujus*, se tienen dos supuestos y por consiguiente conflictos; el primero cuando se deja testamento pero los parientes no están de acuerdo con la repartición de bienes y deciden impugnarlo; y como consecuencia surgen problemas (violencia, desgaste físico y mental, separación de los familiares) entre los propios hijos, hermanos o parientes respecto de la herencia.

En segundo lugar, se tiene la figura denominada sucesión legítima; que genera la tramitación del juicio intestado o “ab-intestato”, prevista en el artículo 1599 del Código Civil para el Distrito Federal:

- “I. Cuando no hay testamento, o el que se otorgó es nulo o perdió validez;*
- II. Cuando el testador no dispuso de todos sus bienes;*
- III. Cuando no se cumpla la condición impuesta al heredero;*
- IV. Cuando el heredero muere antes del testador, repudia la herencia o es incapaz de heredar, si no se ha nombrado sustituto.”*

En este caso de sucesión legítima, los familiares entran en conflicto toda vez que surgen diversos intereses económicos sobre los bienes que dejó el de *cujus*, al grado de creen tener más derechos sobre otros y por consiguiente la viuda, hijos, hermanos o parientes se disputan dichos bienes.

Aunado a lo anterior, otro problema que se suscita es cuando el de *cujus* tiene más de una familia y dicho suceso se conoce cuando se inicia el juicio sucesorio respectivo, surgiendo conflictos entre sus hijos (de sus respectivas mujeres o familias) por los derechos a la herencia.

En este sentido, el mediador intervendrá para que los posibles herederos busquen una solución satisfactoria sobre la partición de bienes, velando por los intereses de los menores, incapaces u otros desprotegidos; además de evitar problemas entre los mismos familiares, tratando de lograr una reconciliación y/o bienestar físico y mental para los miembros de la familia.

Por lo antes expuesto, es necesario indicar en los temas siguientes lo relativo a la figura del mediador, así como las técnicas y métodos utilizados, para poder entender la importancia de su intervención en el conflicto fomentando el diálogo y la participación con el fin de lograr acuerdos equitativos y un convenio satisfactorio.

4. La figura del mediador.

Como hemos estudiado en la mediación interviene un profesional llamado mediador; quien es el encargado de facilitar la comunicación entre los interesados, y puedan advertir cuales son los verdaderos intereses y necesidades de cada uno para llegar a lograr acuerdos sustentables. Además sabemos que el mediador no fuerza o impone a las partes la solución del conflicto, sino que capacita a las partes para llegar a un propio acuerdo mediante la discusión cara a cara, alentando a los individuos a resolver el conflicto con el desarrollo de soluciones alternativas.

La figura del mediador se caracteriza por ser un profesional especializado (expertos en situaciones psico-socio-familiares y en el área del Derecho), imparcial e independientes; y cuya situación es requerida por iniciativa del o los interesados.

Su actuación se materializa en propuestas de solución que las propias partes deben de tomar, puesto que el mediador utilizara diversas técnicas para lograr que los individuos restablezcan su confianza entre ellas mismas.

“Tenemos entonces que el mediador cumple las siguientes funciones:

- a) Actúa como un catalizador de conductas de los involucrados en la situación conflictiva, posibilitando con su tarea la transformación de sus conductas. Su rol es aquí docente, pedagógico.*
- b) Identifica las posiciones, los intereses y las necesidades de las partes, permitiendo de esa manera que cada una de ellas comprenda mejor el punto de vista de la otra.*
- c) Escucha atentamente a las partes, les da confianza a ellos mismos y de esa manera permite que ellas encuentren en la mediación la oportunidad de solucionar por sí mismas el conflicto.*
- d) Los ayuda a generar opciones que crean las condiciones para obtener un acuerdo mutuamente aceptable.”¹¹⁵*

También hay que recordar la confidencialidad que obliga al mediador a no divulgar a terceros ningún aspecto relativo a los asuntos tratados por las partes.

En otro orden de ideas, sabemos que no existe un solo tipo de mediador puesto que la comunidad de mediadores está formada por diversidades, toda vez que los mediadores no constituyen un grupo homogéneo, llegando a la conclusión que existen tres tipos básicos de mediadores:

- l) Quienes actúan como promotores públicos y constructores de área: Estos mediadores son públicamente reconocidos por la promoción de la mediación como alternativa para resolver conflictos, sobre todo a usuarios que puedan ser escépticos y hasta hostiles; además dan conferencias y escriben sobre la mediación, es decir, son voceros del método.*

¹¹⁵ Soletto Muñoz, Helena y Otero Parga, *op. cit.*, nota 4, p. 218.

- II) Quienes practican y ejercen la mediación como forma de vida: Son profesionales que se ganan la vida como mediadores públicos o privados, enfrentándose al desafío propio de la práctica y llevando a las partes a un acuerdo benéfico a futuro y sustentable.
- III) Quienes ofician de mediadores pero sin considerarse profesionales de la mediación: Ellos median desde afuera de la profesión; son abogados, funcionarios políticos o diplomáticos que utilizan y practican nuevas formas de negociación. Utilizan técnicas con propósitos de establecer paz y armonía social; sin embargo corren el riesgo de que al fracasar se produzca un impacto negativo sobre la profesión, pero si tienen éxito será trascendente.

Es claro que el rol del mediador constituye una gran ayuda para la sociedad y sus diversos problemas que enfrenta, toda vez que busca canalizar los sentimientos de las partes en forma positiva generando opciones para facilitar la solución y evitar enfrentamientos o llegar a un juicio.

El mediador no es juez ni árbitro y por tanto no le corresponde juzgar a las partes, ni proponer soluciones; es un auxiliar que favorece la comunicación posibilitando el acuerdo y para que las partes encuentren las bases para conseguirlo.

El acuerdo no es el único objetivo del mediador ya que también ayuda a las partes a diferenciar lo que es posible y practicable de sus propuestas, es decir, que distinguan sus deseos de la realidad, debe interpretar y aclarar el significado de determinados mensajes que los mediados plantean y trabajar para reconciliar los intereses o posiciones intransigentes creando una atmosfera de empatía.

Por ejemplo, en un proceso de separación, hay que tener presente que el conflicto no terminara de plano, solo porque intervenga el mediador pero si se resolverán determinadas cuestiones como la patria potestad de los hijos, el régimen de visitas, sobre los bienes, pensión alimenticia, etcétera, de manera pacífica y ágil.

Por último, el secreto de la mediación radica en las cualidades, habilidades, estrategias, métodos y técnicas empleadas por el mediador, para velar que el conflicto no pase o genere violencia (gritos, insultos o descalificaciones personales), al momento de que los mediados manifiesten sentimientos y emociones durante las sesiones, generando confianza a fin de terminar la disputa y encontrar soluciones a través del diálogo.

5. Técnicas y métodos empleados.

Existen distintas técnicas y métodos de entrevista o intervención que facilita al mediador entablar un diálogo más eficiente entre las partes, en primer lugar estudiaremos las técnicas que emplea el mediador y con posterioridad los principales métodos o modelos de intervención utilizados en la mediación, ambos para mejorar la comunicación con los mediados y entre ellos mismos.

a) Técnicas.

Con el empleo de las técnicas el mediador facilita y coordina el intercambio de la información tanto entre las partes, como medio para obtener información respecto del punto medular del conflicto. Por lo tanto, el mediador debe instaurar una estructura sólida en la que interviene como vínculo o puente de la información e interacción.

En este aspecto señala Eduardo José Cárdenas que debe hacerlo *“como un plomero que, llamado de urgencia, corta el caño que está perdiendo el agua y une las dos partes de éste con una manguera provisora, para que el lavaporras y la pileta de la cocina puedan seguir funcionando. El mediador es esa manguera.”*¹¹⁶

¹¹⁶ Cárdenas, Eduardo José, *La mediación en conflicto familiares*, Lumen/Hvmanitas, 2° ed., Buenos Aires, 1999, p. 66.

Así la interacción que molestaba a las partes termina, las técnicas deben ser utilizadas todo el tiempo que sea necesario para que continúe el diálogo y/o la comunicación. Como ya lo mencionamos, la mediación utiliza técnicas o herramientas que ayudan en la tarea de formar mediadores responsables, creadores y transformadores de la sociedad.

Entre las técnicas empleadas cabe destacar las siguientes, aun cuando el mediador utiliza otras herramientas en las sesiones:

- I) Parfraseo. El mediador confirmara que lo que se escucho es lo que expreso cada una de las partes. Es importante en el proceso de escucha ya que hace saber a la parte que narro su versión de los hechos, que realmente la hemos escuchado, verificar que realmente se comprendió lo dicho y no se ha malinterpretado.
Por lo tanto, se debe repetir lo que se entendió, pero quitando los adjetivos, para que la otra parte pueda escuchar objetivamente el relato. Un ejemplo de parafrasear, puede ser: ¿Quieres decir que te sentiste...?
- II) Teoría del Eco. Quiere decir, que al momento de comenzar la plática o narración, el mediador dirá la última palabra de la frase u oración dicha por el mediado con el fin de lograr que se continúe con el relato de los hechos. Ejemplo: Mi familia no me valora, el mediador repetirá: ¿no te valora?
- III) Teoría del Encadenamiento. Esta teoría, se basa en seguir una secuencia de lo que están narrando los mediados; es decir, que el mediador al momento de preguntar y obtener una respuesta, la toma como punto de partida para realizar una nueva pregunta.

- IV) Reencuadre. A través del reencuadre se intentan mostrar las situaciones que las partes tienen mediante reformulaciones hechas desde una perspectiva diferente, con el objeto de cambiar percepciones y con ello, producir un acercamiento entre las partes en conflicto, formando un puente para lograr la solución al conflicto planteado.

Para realizarlo se debe buscar el aspecto positivo de lo que nos están comentando, cambiando el lenguaje, la percepción y actitud; o bien mostrar la cara o cruz de la situación, es decir buscar el equivalente del atributo negativo.

- V) Empatía. Es la capacidad de conectarse con el otro, con sus circunstancias o problemas, es decir, “ponerse en el lugar del otro”; manteniendo siempre una objetividad. Se pretende transmitir a la persona, nuestra comprensión acerca de los sentimientos que ha expresado y crear un nexo entre ellas que permita la comprensión y compartan mutuamente sus sentimientos, pensamientos o motivos.

Se contemplan dos niveles de empatía; el primero se realiza con los hechos y el segundo con los sentimientos (es el más difícil de captar en una persona). Sin embargo, para llevar a cabo un mensaje empático utilizamos el parafraseo respecto a la carga emocional, para ello hay que llevar a cabo dos pasos:

- a) Captar el sentimiento subyacente en el mensaje escuchado.
- b) Construir el mensaje empático (comunicar a la otra persona su comprensión y autorización) y después transmitírselo.

También se debe mostrar mediante afirmaciones los esfuerzos por comprender el mundo de la otra persona, tratar lo que es importante

para la persona (sentimientos) y evitar juicios personales, morales o culturales.

Además de las técnicas vistas, existen otras herramientas que utiliza el mediador y que a continuación veremos:

- I) Escucha Activa. El mediador en todo momento mantendrá contacto visual con los mediados y demostrara con su lenguaje corporal que está escuchando a ambas partes, repitiendo lo que narraron; es decir que acompañara las palabras con gestos, postura y movimientos, además de eliminar distracciones evitando el deseo de hablar o ser el centro de atención.

El mediador *“transmite interés al reformular con la palabra, resumir, preguntar, legitimar, generar alternativas, en su colaboración al evaluar las opciones y al redactar el acuerdo.”*¹¹⁷

- II) Formulación de preguntas. Las preguntas son herramientas muy útiles en toda situación conflictiva, toda vez que permiten indagar para llegar a los intereses, sentimientos o deseos de las partes y comprenderlas mejor.

Los tipos de preguntas que se pueden formular son:

- Preguntas Abiertas: Se usan para obtener la mayor información posible, para comenzar la comunicación entre las partes, ya que animan a las partes a explicar todo de manera más completa.

Ejemplo: ¿Me podría decir que sucedió esa tarde?

¹¹⁷ Calcaterra, en García García, Lucia, *op. cit.*, nota 36, p. 211.

- Preguntas Cerradas: Son preguntas específicas que requieren un sí o no como respuesta y se utilizan para centrar la conversación en un tema específico.
Ejemplo: ¿Estaba usted presente en ese momento?
- Preguntas Directas: Se asimila a una pregunta abierta, pero busca información más concreta. Ejemplo: ¿Qué te molesta de esta situación?
- Preguntas Aclaratorias: Se usan para ayudar a entender perfectamente lo que se dice.
Ejemplo: ¿Me puedes explicar lo que quisiste decir?
- Preguntas Guía: Se usan para obtener una respuesta deseada y llevan un sutil prejuicio.
Ejemplo: ¿No piensas que le debes algo?
- Preguntas Circulares: *“Cuando cualquiera de las partes no se ponga en el lugar del otro, formularemos preguntas circulares cuando comprendamos que se pueden introducir pequeños cambios. Por ejemplo: Mediador.- ¿Qué te gustaría que hiciera él, si estuviera en tu lugar?”*¹¹⁸

III) Reformulación. Consiste en dar otra formulación a algo ya dicho. Como sabemos nuestro idioma es rico en sinónimos, es decir una misma cosa puede ser nombrada de diferentes formas o con palabras. Pero generalmente cada una de esas palabras no tiene exactamente el mismo significado, hay alguna diferencia.

La reformulación produce el efecto de re-encuadre, ya que permite entender desde otro contexto el problema o la situación y para que resulte efectiva es necesario que cumpla con las siguientes condiciones:

¹¹⁸ *Ibidem*, p. 217.

- Prestar a la situación un significado alternativo proporcionado por el nuevo contexto.
- Ofrecer a la situación un sentido o significado adecuado.

Para expresarnos asertivamente se expone la situación que afecta o molesta, el sentimiento provocado y lo que se necesita, desea o nos gustaría mejorar para superar la situación.

- IV) Legitimación. Crea condiciones para que las partes se sientan importantes, cómodas y puedan acceder a dialogar y participar en la mediación. Una persona quedara legitimada cuando consiga justificar o explicar de forma positiva, frente a su contraparte, sus actitudes, comportamiento, pretensiones, etcétera.

La legitimación, *“en el ámbito de este procedimiento, podría definirse como la posibilidad de justificar las razones que inducen a alguien a actuar de un modo determinado, a adoptar ciertas decisiones o a guiarse por unos criterios.”*¹¹⁹

La legitimación se clasifica en:

- Legitimación sustancial: Utilización de criterios objetivos para justificar determinadas propuestas, tanto para persuadir a la contraparte de razonar una pretensión por encima de sus deseos o evitar que se imponga su voluntad (evitar caprichos).
- Legitimación relacional: Transforma la dinámica negativa a positiva, ayudando a la gente a modificar sus percepciones acerca del conflicto y de la persona con quien tienen que solucionarlo.

¹¹⁹ *Ibidem*, p. 212.

Se relaciona con la escucha activa y la empatía del mediador, motivo por el cual manifestara a cada mediado: *“Promover la legitimación mutua entre las partes enfrentadas restituye la dignidad herida, que constituye el núcleo de cualquier conflicto; de esta forma se abre el camino al diálogo, y todas las otras cosas pasaran a ser secundarias.”*¹²⁰

- V) Retroalimentación o Feedback. Hay que tener presente que todo lo que se dice o hace influye en los otros y viceversa, se potencializan comportamientos, puntos de vista, etcétera. Por lo que se deriva de dicha herramienta, nos permite influir en la obtención de información al mostrar una actitud abierta y receptiva a las opiniones del otro; compartiendo información para recibir igual actitud de su parte.

*“La retroalimentación consiste en la información que se proporciona a otra persona sobre su desempeño con intención de permitirle reforzar sus fortalezas y superar sus deficiencias.”*¹²¹

- VI) Uso de resúmenes o notas. Permite a todos los que intervienen en la mediación, ver reproducido todo lo actuado en el proceso, así mismo obliga a prescindir de detalles secundarios y quedarse con lo fundamental. Es recomendable al inicio o final de cada sesión, toda vez que pone de manifiesto a las partes el progreso alcanzado y sirve de estímulo para crear un clima propicio para acuerdos parciales o en su totalidad.

¹²⁰ Ripol-Millet, en García García, Lucia, *op. cit.*, nota 36, p. 214.

¹²¹ Taller del tutor. La retroalimentación como recurso para el aprendizaje http://www.tutor.unam.mx/taller_M2_33.html, página consultada el 25 de mayo de 2012, a las 15:23.

- VII) Comunicación asertiva. El objetivo de la comunicación asertiva es que el receptor cambie su comportamiento al conocer cómo nos afecta lo que nos ha dicho o hecho, con lo cual habrá más posibilidades de influir en su comportamiento.

Ser asertivo significa decir lo que se piensa, siente, quiere u opina sin perjudicar el derecho de los demás, para ser tratado con respeto. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que algunas personas no tienen claro el sentimiento que le produce la situación o puede sentir que la otra persona no es digna de su sinceramiento.

- VIII) Replanteo y Brainstorming. A través de la técnica del replanteo, *“el mediador induce a las partes a buscar soluciones que satisfagan los intereses de ambas, partiendo de los puntos en los que haya acuerdo.*

La pregunta clave sería: Mediador.- ¿Qué podemos hacer para que Usted vea satisfechos sus intereses y la otra parte vea también satisfechos los suyos?

Para generar el mayor número posible de respuestas a esta pregunta se utiliza la técnica del <<brainstorming>>.”¹²²

La técnica antes citada también conocida como “tormenta de ideas”, radica en que el mediador incite a las partes para expresar libremente toda alternativa que se les ocurra para lograr acuerdos, y encontrar alguna que satisfaga los intereses de ambos.

Una vez agotadas las aportaciones por ambas partes, se comienzan a eliminar con conciencia las no viables, hasta quedar con las aceptadas por ambos, mismas que serán objeto de negociación.

¹²² García García, Lucía, *op. cit.*, nota 36, p. 218.

b) Métodos o modelos de intervención.

En este punto consideramos tres líneas de pensamiento o “modelos” al respecto: el modelo Tradicional-lineal de Harvard, el modelo circular narrativo de Sara Coob y el modelo transformativo de Bush y Folger, también utilizados en la negociación:

I) “Modelo Tradicional-lineal (Harvard).”¹²³

- Entiende la comunicación en un sentido lineal.
- Cada uno expresa su contenido y el otro escucha o no.
- El mediador es un facilitador de la comunicación.
- Pone su acento en la comunicación verbal.
- Entiende que el conflicto tiene una causa, que es el desacuerdo.
- Trabaja sobre intereses, necesidades, etcétera, sin tener en cuenta el factor relacional y no intenta modificar las relaciones entre las partes.
- Como método propone la ventilación del conflicto, permitiendo que salgan las emociones para luego avanzar.
- La mediación es exitosa cuando se llega a un acuerdo.

II) Modelo circular narrativo de Sara Coob:

“Se orienta a la utilización de la narración de las personas en la mediación, tiene como objetivo llegar a un acuerdo mediante la comunicación e interacción de las partes.”¹²⁴ El mediador, busca junto con la persona reducir sus temores y ansiedades, estimulando su esperanza de mejora, y disminuyendo la tendencia a recurrir a mecanismos de defensa ineficaces.

¹²³ Berizonce, Roberto O., *op. cit.*, nota 25, p.13.

¹²⁴ Márquez Algara, Ma. Guadalupe, *op. cit.* nota 78, p. 93.

Además libera las capacidades afectivas, cognitivas y activas que permiten a la persona resolver la dificultad, para encontrar los recursos necesarios para la solución del problema planteado y hacer accesible los obstáculos.

III) Modelo Transformativo (Bush y Folger):

Se dice que la mediación basada en la resolución de los conflictos considera que ha sido exitosa cuando se llega a un acuerdo, mejorando la situación de las partes comparada con lo que era antes.

Sin embargo, en la mediación transformadora y estando de acuerdo, se alcanza éxito cuando las partes como personas cambian para mejorar, gracias a lo que ha ocurrido en el proceso de mediación; y por consiguiente pone el acento en la revalorización y reconocimiento.

“Bush y Folger señalan que una parte resulta revalorizada en la mediación cuando.”¹²⁵

- Alcanza una comprensión más clara, comparada con la situación anterior, de lo que importa y porque, al mismo tiempo que una comprensión en el sentido de que aquello que le importa, en efecto, es importante.
- Comprende cuáles son sus metas y sus intereses en la situación dada, porque persigue esas metas y que ellas son importantes y merecen consideración.
- Cobra conciencia de la gama de alternativas que puede garantizarle total o parcialmente la obtención de sus metas, y control sobre esas alternativas.

¹²⁵ *Idem.*

- Se puede elegir en continuar o abandonar la mediación, el consejo jurídico o una posible solución.
- Aprende a escuchar, mejorar la comunicación, organizar y analizar cuestiones, presenta argumentos, utilizar técnicas como la lluvia de ideas y evaluar soluciones alternativas.
- Reflexiona, delibera y adopta decisiones acerca de lo que hará en las discusiones de la mediación, la posibilidad de acordar y el modo de hacerlo o de los restantes pasos que dará.
- Evalúa las cualidades y debilidades de los propios argumentos de ambas partes, las ventajas y desventajas de las posibles soluciones y alternativas que excluyen el arreglo y adopta decisiones a la luz de tales evaluaciones.

Como sabemos el conflicto trae como consecuencia que las partes se sientan amenazadas, atacadas y agredidas por las actitudes y pretensiones de la otra parte, es por ello que las mismas llegan al reconocimiento cuando eligen abrirse más, estar atentas, empáticas y sensibles a la situación del otro.

En el mismo orden de ideas y siguiendo a los autores antes mencionados, una parte otorga reconocimiento en mediación en los siguientes supuestos:

- Comprende que tiene la capacidad de considerar y reconocer la situación de la otra parte. “Ponerse en los zapatos del otro”.
- Se tiene el deseo de comprender la situación del otro, y concentrar su atención en lo que el otro está experimentando.
- Logra reinterpretar la conducta y el comportamiento anterior de las partes. Puede excusarse “por haber pensado lo peor”.
- Renuncia conscientemente a su propio punto de vista, para ver las cosas desde la perspectiva de la otra.
- Admite ante el mediador (en privado), el modo distinto de cómo sucedieron las cosas y lo reconoce en presencia del mediador y la otra parte.

CAPITULO III. SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA.

1. La Familia.

El presente capítulo representa el análisis de nuestro objeto de estudio, toda vez que se observara la estructura, funciones, procesos de resolución de conflictos con que cuenta el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), los servicios y programas que fomentan el desarrollo sano de la familia y la comunidad, así como la erradicación de la violencia o desintegración familiar, y las causas que afectan a la familia como célula de la sociedad.

Motivo por el cual hay que recordar los puntos clave de los conflictos familiares y con posterioridad, iniciar con el concepto de familia, así como el estudio social y jurídico de la misma.

Sabemos que la familia puede desencadenar diversos conflictos que ponen en riesgo a la sociedad, toda vez que la familia al ser propensa al conflicto tiene dificultad de comunicación e interacción entre sus miembros y con las personas que le rodean, debido al comportamiento rígido, la rivalidad, opiniones diversas, decisiones autoritarias, celos, etcétera.

Lo anterior a falta de instrumentos necesarios para sobrellevar los problemas que surjan en el núcleo familiar y que no sólo involucran problemas de familia o personales, sino también vecinales, sobre bienes materiales o de sucesión. Es por ello que establecer una comunicación fluida y productiva no es una tarea fácil para el tercero imparcial o mediador que interviene, debido a que las personas tienen distinta perspectiva al manifestar sus sentimientos y opiniones, las cuales cambiarán con dificultad para llegar a una armonía familiar.

Como podemos observar, la familia juega un papel importante en nuestra existencia ya que es parte fundamental de la sociedad. Galindo Garfias indica que la familia *“es un núcleo de personas, que como grupo social, han surgido de la naturaleza y deriva primordialmente del hecho biológico de la procreación.”*¹²⁶

Sin embargo, este autor alude al concepto en el sentido de considerar a la familia como un grupo social constituido primeramente en las tribus o clanes primitivos, por necesidad de orden socioeconómico.

Un segundo concepto de familia señala que es *“un grupo de personas entre quienes existe un parentesco de consanguineidad por lejano que fuere.”*¹²⁷

La noción citada de familia no tiene efectos jurídicos sino se percibe en materia de sociología al ser fundamento de vínculos de solidaridad y en materia de psicología por los sentimientos de afecto que crea; coincidiendo en sentido amplio con el concepto de *gens*, que significa linaje.

En este sentido, Galindo Garfias añade que *“la familia es un conjunto de personas (parientes) que proceden de un progenitor o tronco común; sus fuentes son el matrimonio, la filiación (legítima o natural) y en casos excepcionales la adopción (filiación civil).”*¹²⁸

Y los vínculos que establece son en el ámbito sentimental, moral, jurídico, económicos y de ayuda recíproca, los cuales reafirman y consolidan los deberes y derechos del núcleo familiar; es decir que dichos vínculos unen entre sí a los miembros de un determinado grupo familiar formando el parentesco, y junto con

¹²⁶ Galindo Garfias, Ignacio, *op.cit.*, nota 101 p. 447.

¹²⁷ Galindo Garfias, Ignacio, *op. cit.*, nota 12, p. 1675.

¹²⁸ Galindo Garfias, Ignacio, *op. cit.*, nota 101, p. 1428.

las obligaciones y derechos dan pauta a la limitación de normas jurídicas aplicadas en el Derecho de Familia.

En el mismo orden de ideas, es importante subrayar que los lazos de afecto y acercamiento que existen entre los parientes se debilitan conforme las personas (parientes) son más lejanas; puesto que el derecho impone obligaciones y concede derechos a los miembros de una familia, mismos que podrán hacerse efectivos con los parientes más cercanos.

Es así que el concepto de familia comprende un sentido estricto al considerar solo a los padres y ascendientes en línea recta y en colateral hasta el cuarto grado (padres, abuelos, hermanos, primos, sobrinos, etcétera), para hacer efectiva la normatividad aplicable, esto es el Derecho Familiar.

1.1. La Familia y su aspecto social.

La familia como institución tiene un origen biogenético con el fin de la protección y crianza de la descendencia, pero además cumple la función de sustento y educación de los miembros de la familia, es decir la procreación y supervivencia de la especie.

Los tratadistas señalan que dentro de las sociedades más desarrolladas, los fines de la familia no se refieren únicamente en las funciones de generación y defensa de sus miembros, por el contrario también se refieren a fines biológicos y psicológicos que al propio individuo le atañe.

“La familia debe verse como un parte de un todo más amplio: el sistema de parentesco. Este último consiste de una estructura de papeles y relaciones basados en lazos de sangre (consanguineidad) y de matrimonio (afinidad)”

que ligan a los hombres, a las mujeres y a los niños dentro de un todo organizado."¹²⁹

Por lo tanto, se desprende que los elementos institucionales básicos de la familia son el matrimonio y la filiación; mismos que se componen de las reglas que gobiernan las relaciones entre marido y mujer, ya sea en cuanto a su estructura, necesidades económicas o la conducta que se espera de sus miembros; así como de las expectativas y obligaciones (cuidado y educación) con la propia pareja y los futuros hijos, además de las personas que pueden o no entrar en la relación.

En la necesidad de la conservación de la especie, se añade la formación integral del individuo la cual requiere de la solidaridad y existencia de lazos de unión psicológicos, externos e internos de orden moral y jurídico; mismos en el que descansa un conjunto de relaciones jurídicas patrimoniales o no, que se desarrollan en el seno de la familia encontrando deberes entre los cónyuges o con sus hijos y derechos respecto de estos.

Por lo que vemos, desde el punto de vista social en el fin propio de la familia intervienen factores tanto biológicos como psicológicos, jurídicos (derechos y obligaciones), de moral y de cooperación entre los miembros de la familia, puesto que los unen lazos de afectividad y solidaridad que impiden su perturbación, mediante la fomentación de valores para ayudar a que la unión sea duradera y basada en la comunicación o diálogo, con la finalidad de crear un ambiente lleno de armonía entre los miembros.

¹²⁹ Chinoy, Ely, *La sociedad: una introducción a la sociología*, 22° ed., México, Fondo de Cultura Económica, 2003, p.140.

1.2. La Familia y su aspecto jurídico.

El conjunto de disposiciones jurídicas que organizan a la familia a través de su evolución histórica, se caracterizan básicamente por su naturaleza imperativa e irrenunciable y por consiguiente las relaciones familiares; se consideraban atributivas de derechos subjetivos formados al interés de su titular, y se sabe que en nuestros días son verdaderos deberes en función de la protección de la persona y de los bienes de los miembros de la familia.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos contempla en su artículo 16.3 a la familia como *“el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.”*

Debido a que la familia es el origen de las virtudes y valores de todo hombre en cualquier sociedad, el Estado tiene interés en que se cumpla con su función y por ello interviene para dictar medidas protectoras de orden moral, económico o social que fortalezcan a la familia misma, y le permitan llevar a cabo sus finalidades, esto es la formación como tal de la familia; la educación y el cuidado moral e intelectual y físico de los hijos.

El derecho establece, a través de sus normas, como deben ser las relaciones conyugal y paterno-filial; así como lo que se debe hacer en el supuesto de que las conductas de los miembros de la familia se aparten de lo normado. En puntos anteriores de la presente tesis, se indicaron las instituciones de Derecho Familiar que contempla del Código Civil para el Distrito Federal, tales como el matrimonio, concubinato, divorcio, patria potestad, tutela, guarda y custodia, adopción, sucesiones, entre otras.

El Estado ofrecerá dicha protección por medio de medidas legislativas, tendientes o dirigidas a evitar la destrucción del núcleo familiar, atendiendo a las necesidades e intereses de cada sociedad y familia, toda vez que su función primordial es

política y no le permite brindar una atención íntima, constante y efectiva de forma personal; dejando dichas funciones a los padres y parientes que integran el núcleo familiar para que cumplan con su labor mediante las herramientas normativas e institucionales que protegen, apoyan y promueven la unión familiar desarrollando una mejor cultura en la sociedad.

Por ello, al presentarse el fenómeno biológico del instinto sexual, de la necesidad del cuidado y la protección de los hijos o demás parientes, así como la costumbre social; el derecho, estructura y organiza a la familia para lograr su estabilidad y unidad institucional por medio del matrimonio, creando un conjunto de normas alrededor de los cónyuges; estableciendo así un complejo de relaciones jurídicas entre los progenitores y sus hijos (filiación), por medio del ejercicio de la patria potestad que les permite el cumplimiento del deber de protección y educación de sus hijos.

“Es evidente en la actualidad la sustitución del modelo único de familia y el surgimiento de nuevas realidades familiares. En primer lugar las familias monoparentales, integradas por madre o padre (solteros, viudos o divorciados) con hijos. Son hogares donde, la presencia de un solo progenitor al cuidado de la prole, genera todo tipo de dificultades, en el ámbito extra e intrafamiliar. En segundo lugar las familias bi-paternales recompuestas, que se forman cuando, después de la ruptura del vínculo matrimonial, se crea una nueva relación de pareja con otra persona, bien contrayendo nuevo matrimonio, bien con una unión de hecho. En estas familias uno o ambos miembros de la pareja tienen hijos provenientes de un matrimonio o relación anterior.”¹³⁰

La unión o formación de la familia en un primer momento, se presenta gracias a la institución del matrimonio que le atribuye estabilidad, sin embargo no se niega la

¹³⁰ García García, Lucía, *op. cit.*, nota 36, p. 80.

existencia de una familia fuera del matrimonio. En este caso se trata de un grupo familiar constituido de manera distinta al matrimonio, pero fundada en las relaciones jurídicas entre padres e hijos y que desde el punto de vista del derecho las relaciones que surgen entre los progenitores son de naturaleza puramente afectivas y de consecuencias económicas.

Por lo que podemos deducir, que la familia está constituida por un grupo de personas que proceden de un progenitor o tronco común y que las relaciones jurídicas que existen entre sus miembros tienen como fuente el matrimonio, el concubinato, la relación extramatrimonial y la sociedad en convivencia.

1.3. La Familia moderna.

La familia ha perdido el orden y la estabilidad que tuvo en el Derecho Romano y en la Edad Media, sin embargo la presencia del factor religioso se ha incorporado como un elemento fundamental en la estructura de la familia moderna, mismo que se complementa con lo ético como un principio en que descansan los deberes y las facultades que el derecho impone a los miembros del grupo familiar.

La situación actual de la familia se puede observar como una consecuencia del intervención del Estado y de los servicios que presta la asistencia pública (instituciones de seguridad social, de defensa a los menores y mujeres), respecto de los deberes y responsabilidades de los padres con sus hijos, así como la presencia de situaciones de sumisión y violencia que en ocasiones se exteriorizan en la familia, brindando así apoyo a los padres para cumplir con su obligaciones.

A ello debe agregarse que la vida en común de los miembros de la familia es cada día más precaria y esporádica, como efecto del sistema económico social moderno constituido sobre la gran producción industrial y la complejidad de la prestación de servicios que requieren la fuerza de trabajo de los miembros de familia que deben prestarla aun a edad temprana, y conseguir recursos

económicos para el sustento familiar, lo cual crea una disgregación entre los miembros de la familia al permitir que pasen una gran parte de su tiempo fuera del hogar.

Ely Chinoy señala al respecto que *“como las habilidades exigidas por la tecnología moderna implica una educación extensa, los padres no pueden educar adecuadamente a sus hijos para sus papeles económicos, ni están en condiciones de proporcionar modelos importantes que puedan emular. La familia es entonces incapaz de llenar una de sus funciones tradicionales: La preparación de los niños para los papeles adultos que deberán desempeñar como los miembros productivos de la sociedad. Esta pérdida debilita además los lazos familiares, ya que los hijos persiguen intereses adquiridos en la escuela o en la nueva atmosfera multitudinaria, en vez de seguir los que provienen de sus padres, sus ambientes familiares o sus mayores más cercanos.”*¹³¹

Motivo por el cual, el hogar implica una comunidad de vida de los miembros de la familia y es en este, en donde se presentan graves síntomas de disolución o profunda transformación, dejando atrás la unidad, la ayuda mutua y los lazos de solidaridad con la que se formo.

Por lo anterior expuesto y siguiendo la afirmación del Doctor Julián Güitrón Fuentesvilla, se considera a la familia como *“la institución social permanente y natural, compuesta por un grupo de personas ligadas por vínculos jurídicos emergentes de la relación intersexual y de la filiación.”*¹³²

En esta tesitura, debido a los cambios por los que pasa la sociedad, la familia sufre transformaciones que en ocasiones son perjudiciales, toda vez que implica

¹³¹ *Ibidem.*, p.158.

¹³² Güitrón Fuentesvilla, Julián, *Derecho de Familia*, 3° ed., Ediciones Jurídicas y Culturales S.C., México, 1988, p. 67.

mayor esfuerzo para cumplir el rol de padres o pareja, de sustento económico familiar y no hay que olvidar el rol que tiene en la sociedad (fuerza de trabajo), todo ello implica más tiempo para desempeñar sus labores y menos tiempo para estar con su familia.

El Doctor Julián Güitron Fuentes considera que: *“La familia está en crisis porque ha disminuido su importancia en la educación de los hijos, al perderse los lazos espirituales de acercamiento entre los miembros de la misma. Así pierden su fuerza los vínculos que unen entre sí a los miembros de un grupo familiar. También desasocia a la familia la aparición cada vez más frecuente de separaciones entre los esposos, que dan lugar a otras familias. Contra estos factores de disolución, debemos dar la voz de alerta para evitar la desaparición próxima o futura de la familia.”*¹³³

Razones como la anterior dan pauta para la elaboración de la presente tesis dando a conocer o recalando los problemas que enfrentan las familias día a día y las nuevas técnicas eficaces que se han creado para resolver los problemas de la familia evitando la desintegración de la misma, preparar proyectos de implementación de estos medios alternos de solución en instituciones educativas o gubernamentales además de las ya existentes que se encuentran en funciones hoy en día para brindar mayores y mejores soluciones, así como el apoyo necesario y adecuado a la sociedad y sus familias.

2. Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-Nacional).

En el capítulo anterior se señalaron los antecedentes del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, así como su división en dos organismos de acuerdo a sus atribuciones, el DIF-Nacional y el DIF-DF; motivo por el cual

¹³³ Idem.

desarrollare ambos temas por separado para poder observar las funciones en específico de cada organismo y cómo al mismo tiempo trabajan conjuntamente toda vez que están unidos por sus antecedente y objetivos, que es mantener a la familia unida mediante programas y servicios de apoyo.

Como recordaremos el DIF-Nacional tiene la misión de conducir las políticas públicas de asistencia social promoviendo el sano desarrollo de la familia y la comunidad, además de combatir los efectos de vulnerabilidad en coordinación con los Sistemas Estatales y Municipales e Instituciones públicas y privadas, mediante el Programa Institucional Anual y las Reglas de Operación en el cual se realizan proyectos sobre infancia, familias, discapacidad e instancia infantiles.

En cuanto a su visión; es una institución rectora de las políticas anteriormente señaladas, mediante modelos de intervención tomando en consideración la prevención, la profesionalización y la corresponsabilidad social (asistencia social). Además de contar hoy en día con la revista “SIN DIFERENCIAS” en la cual se encuentran temas de carácter médico, académico, de investigación y actualización del personal sobre Rehabilitación y Asistencia social, misma que se publica en las oficinas de la Dirección General de Rehabilitación y Asistencia Social del Sistema Nacional DIF.

Por otra parte, dentro de la “*Estructura orgánica operativa*”¹³⁴ del DIF-Nacional, así como en el artículo 3 de su Estatuto Orgánico, encontramos la Dirección General Jurídica y de Enlace Institucional, de la cual depende la Dirección de Asistencia Jurídica, Dirección de Desarrollo Normativo y la Dirección Jurídico Institucional.

¹³⁴ IFAI, Portal de Obligaciones de Transparencia, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, http://portaltransparencia.gob.mx/pot/estructura/showOrganigrama.do?method=showOrganigrama&_idDdependencia=12360., página consultad el 18 de junio de 2012, a las 14:54.

En base a dicha estructura orgánica, veremos en temas posteriores y a grandes rasgos las facultades y procedimientos que se le otorgan a la Dirección General Jurídica y de Enlace Institucional, toda vez que es punto medular en la presente tesis; además de ser de nuestro interés conocer los medios con los que cuenta el DIF-Nacional para brindar apoyo en temas de asistencia social, psicológica y jurídica a los ciudadanos, y sobre todo conocer las herramientas que utiliza en la resolución de conflictos.

Sin olvidar los programas, servicios y cursos de prevención de violencia, los que fomentan la integración familiar, los que desarrollan el sano crecimiento del menor, los que fomentan el respeto hacia nuestros semejantes (personas con discapacidad y de la tercera edad), entre otros.

A continuación observamos que el DIF-Nacional cuenta con diversos medios o herramientas para cumplir con sus metas y ofrecer el apoyo que toda persona necesite para vivir de forma tranquila o con lo menos posible de problemas, además de que no haya excusa en que se puede superar cualquier obstáculo con la ayuda correcta.

2.1. Objetivos.

El DIF-Nacional como organismo público encargado de prestar servicios de asistencia social, de promover el desarrollo de la familia, la comunidad y el sano crecimiento de la niñez; tiene principalmente los siguientes objetivos:

“I) Coordinar el Sistema Nacional de Asistencia Social Pública y Privada para brindar servicios en la materia por medio de programas, lineamientos y mecanismos de seguimiento y operación.

II) Fortalecer e impulsar el desarrollo integral de la familia, a través de la promoción y aplicación de políticas públicas, programas y acciones.

III) Promover la igualdad de oportunidades para el desarrollo de la persona, la familia y la comunidad, en situación de riesgo o vulnerabilidad social.

IV) Prevenir los riesgos y la vulnerabilidad social con la participación corresponsable del individuo, la familia y la comunidad, bajo el principio del desarrollo humano sustentable.

V) Profesionalizar los servicios de asistencia social mediante el diseño y la aplicación de modelos de atención, criterios normativos de calidad, competencias laborales, investigaciones y sistemas de información.

VI) Difundir y promover el respeto a los derechos de la infancia en coordinación con organismos internacionales, gobiernos, iniciativa privada y organizaciones de la sociedad civil.”¹³⁵

Así mismo, de acuerdo a la estructura orgánica del DIF-Nacional este organismo se rige con normas, acuerdos, lineamientos o reglas dependiendo las funciones de cada Dirección o Unidad, sin embargo todas cuentan con un Manual de Procedimientos que señala su marco jurídico, los procedimientos que deberá seguir y su objetivo principal, además su Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia indica las facultades que cada Dirección o Unidad desempeña; motivo por el cual a continuación señalaremos los objetivos y/o funciones de las mismas, entre las que destacan:

La Dirección General de Enlace Interinstitucional que tiene como objetivo la orientación sobre el funcionamiento, estructura y competencia de las diversas áreas que integran al DIF-Nacional; así como apoyo y consulta en el proceso de inducción al nuevo personal y al que esta laborando o bien a servidores públicos de otras dependencias o entidades y público en general.

¹³⁵ DIF-Nacional. Misión, Visión y Objetivos, http://dif.sip.gob.mx/?page_id=6883., página consultada el 27 de mayo de 2012 a las 8:30.

La Dirección de Profesionalización de la Asistencia Social, difunde, implementa y capacita por medio de actividades a las áreas responsables y personal operativo de la misma, además coordina la elaboración de propuestas de anteproyectos de Normas Oficiales Mexicanas, divulga los modelos de Asistencia Social, opera el Centro de Información y Documentación de Asistencia Social, entre otras cosas.

La Unidad de Asistencia e Integración Social dirige, planea y organiza las funciones de atención a personas con discapacidad y servicios de asistencia a población desamparada; instrumenta programas de rehabilitación y asistencia social a nivel nacional, funge como representante del titular del organismo en su carácter de autoridad central en materia de adopciones internacionales, entre otras funciones.

En cuanto a la Unidad de Atención a Población Vulnerable establece políticas, estrategias, investigaciones y programas en materia de asistencia alimentaria, desarrollo familiar y comunitario; así como prevención y atención a la infancia y adolescencia, además de coordinar con dependencia, entidades e instituciones públicas y privadas programas asistenciales en las materias antes dichas.

Otra de las Direcciones que cabe destacar es la Dirección General Jurídico y de Enlace Institucional que se encarga de establecer los procedimientos de forma clara y sencilla sobre las actividades y funciones respecto de las acciones y/o estrategias en materia de Asistencia Jurídica Familiar y normatividad, de acuerdo con los programas asistenciales y disposiciones jurídicas vigentes y aplicables.

En puntos posteriores observaremos la labor que desempeña la Dirección General Jurídico y de Enlace Institucional, es decir, las funciones o facultades que tiene sobre el ámbito familiar, así como la protección del menor, la mujer y la familia en general; toda vez que es tema de nuestro interés conocer o estudiar los efectos que producen las acciones conflictivas de los integrantes del núcleo familiar; así como la aportación de soluciones para disminuir dichos conflictos.

En este sentido, la aportación en la presente tesis es la implementación de la mediación en el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, motivo por el cual se deben observar los medios o herramientas con que cuenta para la resolución de los conflictos y su respectivo procedimiento; así como los logros y avances que ha tenido con los servicios y programas de apoyo hacia la familia.

2.2. Programas de apoyo.

Una de sus diversas atribuciones con que cuenta el DIF-Nacional es la instauración de prioridades y prestación de servicios en materia de asistencia social, que refiere la Ley General de Salud (artículo 172) y la Ley de Asistencia Social (artículo 27); otra de las atribuciones que destaca en este punto es el manejo de establecimientos asistenciales en beneficio de la niñez, adolescencia, personas (adultos) mayores, con discapacidad y en situación de vulnerabilidad.

Ante este panorama y para cumplir sus objetivos, el DIF-Nacional diseña y establece programas que brindan apoyo económico o psico-social, seguridad, orientación, asesoría, educación, etcétera, los cuales a su vez se dividen en subprogramas, cursos o servicios como a continuación veremos.

- I) Alimentación y Desarrollo Comunitario.
 - Estrategia Integral de Asistencia Alimentaria
 - Estrategia Integral de Desarrollo Comunitario
- II) Protección a la Infancia.
 - Centros Asistenciales de Desarrollo Infantil (CADI)
 - Centros de Asistencia Infantil Comunitarios (CAIC), etcétera.
- III) Rehabilitación y Asistencia Social.
 - Centro Nacional Modelo de Atención, Investigación y Capacitación para la Rehabilitación e Integración Educativa “Gaby Brimmer”
 - Centro Nacional Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Casa Hogar para Niñas y existe otra para Niños, etcétera.

- IV) Asesoría Jurídica y Adopciones.
 - Programa de Prevención de Maltrato al Menor
 - Procuradurías de la Defensa del Menor
 - Adopción
 - Programa de Regularización Jurídica de Menores
 - Asesoría Jurídica en Materia Familiar
- V) Familia.

Y con el fin de conocer el trabajo que se desempeña mediante los programas que brindan bienestar a la familia y comunidad, indicaremos a continuación el contenido de manera general sobre cada uno de ellos.

El programa de *Alimentación y Desarrollo Comunitario* se divide en dos estrategias que a su vez se subdividen; la primera estrategia (Atención Alimentaria), contribuye a la apropiada alimentación de la población infantil preescolar y escolar con desnutrición o en riesgo mediante un desayuno frío o caliente y que involucra a los familiares en el proceso; también apoya a mejorar el estado de nutrición a menores de 5 años no escolarizados de zonas indígenas, rurales y urbano-marginadas mediante una dotación de productos; además de contribuir al fomento de hábitos alimenticios adecuados en el núcleo familiar (en situación de pobreza y desastre) a través de apoyo alimentario directo o temporal; y ofrece una despensa que es entregada de manera directa o en desayunadores comunitarios para madres embarazadas o lactancia, discapacitados y adultos mayores.¹³⁶

La segunda estrategia (Desarrollo Comunitario), colabora a que las comunidades de alta marginación (rurales y urbanas) encuentren estrategias de desarrollo y combatan la vulnerabilidad a la que están expuestos; fomentan la generación de proyectos que permitan mejorar las condiciones de vida de las comunidades

¹³⁶ DIF-Nacional, "Programa de Alimentación y Desarrollo Comunitario. Visión, misión y objetivos", http://web.dif.gob.mx/?page_id=7866, página consultada el 20 de agosto del 2012 a las 5:17.

marginadas, otorgando un apoyo financiero a los Sistemas Estatales DIF para contratar servicios de capacitación y asistencia técnica misma que aportaran herramientas para atender prioridades detectadas mediante un Diagnostico Participativo basado en 5 ejes de atención: seguridad alimentaria, promoción de la salud, acceso a la educación, fortalecimiento de la comunidad familiar y comunitaria, y mejoramiento de la vivienda y comunidad.¹³⁷

El programa de *Protección a la Infancia* apoya a las madres que trabajan, estudian o buscan empleo y padres solos con hijos (1 año a 5 con 11 meses) bajo su cuidado, con ofertas de estancias infantiles y a organizaciones de la sociedad civil que deseen y puedan ofrecer los servicios; también brindan atención a menores de 45 días a 5 años con 11 meses o hijos de madres trabajadoras de escasos recursos mediante una dieta alimenticia de acuerdo a su etapa de desarrollo; impulsa la coordinación entre sectores públicos y privados para prevenir y atender a la niñez en situación de calle a través de asesoría técnica; fomenta el ejercicio de los derechos de la niñez mediante la aplicación del contenido de la Convención sobre los Derechos del Niño de manera que las niñas, niños y adolescentes conozcan, apliquen y ejerzan sus derechos; atienden a madres adolescentes cuyo embarazo no fue planeado con orientación, asistencia adecuada y fomentando actitud responsable en su sexualidad.

El programa de *Rehabilitación y Asistencia Social* brinda atención a personas con discapacidad motora a través de servicios médicos (consulta, terapias, estudios de laboratorio), servicios psicológicos, de trabajo social y de rehabilitación; del mismo modo brindan servicios médicos y cuentan con casas hogar para adultos mayores; así como casas cuna y casas hogar para niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad.

¹³⁷ *Ibidem*, "Estrategia integral de Desarrollo comunitario."

En cuanto el programa *Familia* ofrece Congresos Internacionales para fomentar una Cultura Familiar, desarrollando temas sobre la familia, adultos mayores, la discapacidad, las adicciones, violencia intrafamiliar, maltrato infantil y la migración; de tal modo que los tres órdenes de gobierno participen conjuntamente con las instituciones públicas y privadas en las políticas públicas para el fortalecimiento de la institución familiar inculcando valores fundamentales como el amor, la responsabilidad, la solidaridad, el respeto, la generosidad y la honestidad.

Por último, tenemos al programa de *Asesoría Jurídica y Adopciones* cuyas funciones son la protección de los derechos e intereses de la familia a través del mismo programa y de las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia como órganos especializados de los Sistemas Estatales DIF que están conformadas en tres áreas estratégicas: jurídica, psicológica y de trabajo social; en dicho programa se prestan servicios de forma gratuita en los casos de maltrato infantil, violencia familiar, búsqueda de menores, divorcios, pensiones alimenticias y regularización del Estado civil.

Además ofrece protección a la niñez que se encuentre en riesgo o abandono con el apoyo de las casas hogar y casas cuna; en cuanto al tema de la adopción el DIF se asegura que los solicitantes estén consientes de la responsabilidad y compromiso que conlleva ser padres, del deseo de velar por el interés del menor y se derecho a vivir en familia.

2.3. Servicios.

Al hablar sobre la prestación de servicios que otorga el DIF-Nacional, es retomar algunos puntos de los programas de apoyo que anteriormente indicamos puesto

que dentro de los mismos encontramos los servicios que a continuación veremos en el “*Catálogo de servicios que el DIF-Nacional ofrece*.”¹³⁸

- Protección a la Infancia.
 - Módulos y albergues de tránsito para menores fronterizos no acompañados.
 - Centros Nueva vida y campamentos recreativos.
- Rehabilitación y asistencia social.
 - Atención a personas ciegas y débiles visuales.
 - Agencias de integración laboral para personas con discapacidad.
 - Credencialización de personas con discapacidad.
- Centros Modelo y Casas Hogar.
 - Casa Hogar para Ancianos “Los Tamayo” (Oaxaca) y “Olga Tamayo” (Morelos).
 - Centro Nacional Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Casa Cuna Tlalpan y Coyoacán.
 - Centro Nacional Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Casa Hogar para Niñas “Graciela Zubirán Villarreal” y Casa Hogar para Niños.
- Asesoría Jurídica y Adopciones.
 - Asesoría jurídica en materia familiar.
 - Procuradurías de la defensa del menor y la familia.
 - Trámites de adopción y atención psicológica.
 - Denuncias de maltrato infantil y violencia familiar.

¹³⁸ DIF-Nacional. Servicios, http://dif.sip.gob.mx/?page_id=260 , página consultada el 20 de agosto del 2012 a las 6:45.

Debido a que son diversos los servicios que brinda el DIF-Nacional solo se dará una breve explicación sobre los dos últimos: el servicio de asesoría jurídica y el de adopciones.

El primero es sobre las denuncias de maltrato infantil y violencia familiar, indicando que para la adecuada atención de las denuncias se capacita al personal de la institución; así como al personal de escuelas, guarderías y hospitales que atienden a niñas, niños y adolescentes para detectarla y poder prevenir o atender la situación.

En cuanto a la atención psicológica, se brinda cuando el menor se encuentra en situación de violencia familiar, escolar y social, sin embargo también se brinda a toda persona que lo requiera o que sufra de violencia física o psicológica y que desee una mejor vida; en ocasiones dicho servicio es ofrecido una vez terminada la asesoría jurídica si es que amerita el caso.

Cabe aclarar, que el resto del contenido sobre el servicio de asesoría jurídica y psicológica lo observaremos más afondo en el siguiente tema, al desarrollar el procedimiento que emplea la Subdirección de Asistencia Jurídica Familiar del DIF-Nacional dentro de sus facultades.

2.4. Medios de solución de conflictos y su procedimiento.

En el trascurso del capitulado, se hizo referencia que cada Dirección y/o Unidad del DIF-Nacional cuenta con un Manual de procedimientos, así como de un marco normativo para cumplir con sus objetivos y brindar un servicio eficaz a las familias y la comunidad. En el presente punto observaremos la labor que desarrolla la Dirección General Jurídica y de Enlace Institucional, puesto que es vinculante con el tema de la presente tesis al contemplar herramientas para la solución de conflictos en el ámbito familiar.

La citada Dirección presta servicios de asesoría jurídica en materia familiar de manera gratuita junto con los servicios psicológicos y de trabajo social en los casos que sea requerido, con el fin de que toda persona tenga acceso a la justicia en condiciones de igualdad, para así resolver sus problemas de manera pacífica y adecuada, y evitando futuros conflictos.

Tomando en cuenta el Estatuto del SNDIF, en su artículo 25 se indica las “*facultades que tiene la Dirección General Jurídica y de Enlace Institucional*”¹³⁹, de las cuales destacaremos algunas como ejemplo de su trabajo:

- Establecer un marco jurídico de las políticas en materia de asistencia jurídica social, en base a la legislación aplicable.
- Prestar servicios de asesoría, orientación y representación jurídica, así como de orientación social a personas sujetas de asistencia social, en los términos de la Ley de Asistencia Social.
- Poner a disposición del Ministerio Público los elementos a su alcance para la protección de los derechos familiares.
- Participar en coordinación con las instituciones oficiales y privadas, en programas de Derecho Familiar y Adopción en que intervengan.
- Establecer y operar las acciones del Organismo, en su carácter de autoridad central en materia de Adopción Internacional y en el Procedimiento Administrativo de Adopción Nacional.
- Coadyuvar en la regularización de la situación jurídica de los menores ingresados en las casas cuna y casas hogar, así como en el procedimiento legal de adopción.
- Coordinar con las autoridades federales, estatales y municipales en materia de menores infractores, la definición de las políticas de

¹³⁹ Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, <http://www.nt.dif.df.gob.mx/dif/atribuciones.php>, página consultada el 16 de agosto del 2012 a las 8:45.

tratamiento y la normatividad para lograr la adaptación social de menores que han observado conducta antisocial.

- Realizar acciones de prevención y atención de mujeres maltratadas y violencia familiar.
- Concertar la participación del Organismo en Conferencias y Congresos Nacionales e Internacionales de carácter binacional o multilateral y coordinar la participación de Organismos e Instituciones Internacionales en reuniones y eventos de dicho carácter, promovidos por el Organismo.

Cabe señalar, que el Manual de Procedimientos de la Dirección General Jurídica y de Enlace Institucional, se rige por un marco jurídico compuesto por:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Convenio sobre los Derechos del Niño.
- Ley General de Salud.
- Ley de Asistencia Social.
- Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.
- Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

Por consiguiente y en relación al manual citado, encontramos la división de tres direcciones: la Dirección de Asistencia Jurídica, la Dirección Jurídica Institucional y la Dirección de Desarrollo Normativo; y cada una cuenta con un Procedimiento para lograr sus objetivos dentro del propio organismo, sin embargo de los procedimientos existentes solo nos interesan dos que se desprenden de la Dirección de Asistencia Jurídica, toda vez que en ellos veremos los pasos a seguir en la prestación de servicios de asesoría jurídica familiar.

En primer término tenemos el Procedimiento para *“Realizar Asesorías y/o Apoyos a las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia de los Sistemas Estatales y Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia y/o Instituciones Públicas y Privadas para la Prestación de Servicios de Asistencia Jurídica Familiar.”*¹⁴⁰

- I) Se recibe el oficio-solicitud y/o apoyo para prestación de servicios de asesoría por la Dirección General Jurídica y de Enlace Institucional, para turnarla al Director de Asistencia Jurídica (1 día hábil).
- II) Director de Asistencia Jurídica recibe y turna al Subdirector de Enlace y Coordinación con PDMF (1 día hábil).
- III) El Subdirector la recibe, gira instrucciones y turna a la Jefatura de Enlace y Despacho Foráneo (1 día hábil).
- IV) La citada Jefatura analiza la información (1 día hábil) para luego establecer comunicación vía telefónica con el solicitante a fin de allegarse de los datos faltantes y proceder a su tramitación (4 días hábiles), es decir, proporcionar la asesoría o apoyo correspondiente (4 días hábiles), finalizando con la remisión vía postal de la documentación generada (2 días hábiles).

El segundo procedimiento es para *“Brindar Asesoría Jurídica en Materia Familiar.”*¹⁴¹

- I) El Departamento de Asistencia Jurídica y Social recibe por conducto del abogado en turno “hoja de primera vez” o solicitud de asesoría vía correo electrónico (1 día hábil), quien determina en base a la

¹⁴⁰ Manual de Procedimientos del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, http://bicentenario.dif.gob.mx/normateca/documentos/manuales/MANUAL_PROCEDIMIENTO%20_DGJEI_COMERI.pdf, pág. 11.

¹⁴¹ *Ibidem*, pág. 48.

información arrojada por la asesoría (1 día hábil) y si existe la posibilidad de una Conciliación, para lo cual se presentan dos supuestos:

a) Hay Conciliación: Se gira citatorio a la otra parte en un plazo no mayor a 15 días hábiles para comparecer y conciliar (mínimo 7 días hábiles), en caso de que no se presente se gira un segundo citatorio dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles (mínimo 5 días hábiles), al presentarse ambas partes se procura su avenimiento, mediante un acuerdo por escrito, es decir, los términos de la conciliación pactados.

El acuerdo o convenio realizado quedara como antecedente a razón de que una de las partes decida iniciar un proceso judicial, toda vez que ha notado el incumplimiento del mismo por la otra parte o cuando falten asuntos por resolver de manera judicial, como es el caso de divorcio, patria potestad, guarda y custodia, régimen de visitas, etcétera. Por lo tanto el acuerdo tendrá valor jurídico al formalizarlo con apoyo del abogado (que patrocinará el asunto) y ser llevado a Juzgado Familiar para iniciar el respectivo proceso judicial.

b) No hay Conciliación: se hace del conocimiento al usuario la posibilidad de iniciar un proceso judicial y las instancias adecuadas para ello, y se informa a la Subdirección de Asistencia Jurídica Familiar, la conclusión del servicio (5 días hábiles).

Las instancias que pueden patrocinar el proceso judicial a personas de escasos recursos para contratar un abogado particular; son el DIF-DF mediante su programa de Asistencia Jurídica, la Secretaria de Asuntos Jurídicos de la Facultad de Derecho de la UNAM o bien en la sede del Centro Histórico o Xochimilco, con apoyo de abogados y pasantes en Derecho y la Defensoría de Oficio del TSJDF.

- II) En ambos casos, haya o no conciliación y/o avenimiento se comunica a la Dirección General Jurídica y de Enlace Institucional; así como a la Dirección de Asistencia Jurídica los términos de la conclusión del servicio e instruye el archivo del asunto al Departamento de Asistencia Jurídica y Social (5 días hábiles), para dar fin al procedimiento.

En el mismo orden de ideas, tratándose de casos de maltrato infantil interviene el área de Psicosocial que está integrada por Trabajadores Sociales y Psicólogos. Una vez reportado o denunciado el maltrato al menor, el Trabajador Social tendrá que verificar o descartar el maltrato acudiendo al hogar con un citatorio para que los padres o tutores del menor se presenten a la citada área del DIF (por cada visita se realizara un informe) y pasen a entrevista con el Trabajador Social quien determinara si es necesario la terapia psicológica para resolver el conflicto, es decir, que cese el maltrato o falta de cuidado hacia el menor, según sea el caso.

Si el Trabajador Social descarta el maltrato se cerrara expediente, pero al ser verificado se manda un oficio (informe de lo actuado) a la Fiscalía Central de Investigación para Menores, quien realizara las acciones pertinentes; con ello se da por concluido o cerrado el expediente.

“Algunas de las Funciones de dicha Fiscalía son:”¹⁴²

- Organizar, coordinar y evaluar los sistemas para la recepción de las denuncias y querellas que se presenten en las agencias del Ministerio Público adscritas a la Fiscalía, por hechos posiblemente constitutivos de delitos, cuando se encuentre un menor o incapaz en una situación de

¹⁴² Fiscalía Central de Investigaciones para Menores, Funciones, <http://www.pgjdf.gob.mx/temas/6-1-1/fuentes/eoaforg/Subproc%20%20APC/FISC%20CIANNyA/Funciones%20FCIM.pdf>, página consultada el 20 de agosto de 2012 a las 11:15.

conflicto, daño o peligro, y vigilar que se les brinde el servicio y apoyo con oportunidad y eficiencia.

- Dirigir y evaluar el desarrollo de las investigaciones, la integración y determinación de las averiguaciones previas en las que estén relacionados menores de edad, incapaces o discapacitados, víctimas de ilícitos o que se encuentren involucrados menores infractores, de acuerdo a las disposiciones vigentes en la materia, y las demás que autoricen el Procurador General y el Subprocurador de Averiguaciones Previales Centrales.
- Requerir al Ministerio Público Federal y de las Entidades Federativas, el apoyo y colaboración para la práctica de diligencias en las averiguaciones previas competencia de la Fiscalía, en los términos del artículo 119 constitucional y de los convenios de colaboración que al efecto se hayan suscrito entre las dependencias.
- Brindar la atención y cuidados necesarios a los menores, incapacitados e incapaces, así como intervenir para otorgar la protección y asistencia que requieran, con el propósito de salvaguardar su normal desarrollo, para lo cual podrá: entregarlos a quién corresponda en términos de las disposiciones legales aplicables o canalizarlos a alguna institución de asistencia; o promover ante los Tribunales competentes la designación de custodios o tutores.
- Cuidar por la custodia e intereses de los menores de edad que sean víctimas de delitos por quienes ejerzan sobre ellos la patria potestad o la tutela, o que por motivo de ellos queden en una situación de abandono, conflicto, daño o peligro.
- Participar en el acuerdo instituido con el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-Nacional) y Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), para brindar atención integral a los menores de edad y discapacitados que se encuentren en una situación de daño, conflicto o peligro, derivada de la comisión de hechos delictivos.

En pocas palabras, observamos que el DIF-Nacional se apoya de las instancias pertinentes para brindar un adecuado servicio de asesoría jurídica a personas de escasos recursos y no quedar en desamparo, además de utilizar a la *conciliación* como medio de solución de conflictos y como consecuencia la elaboración de convenios entre las partes, mismos que son equitativos ya que reflejan la solución más favorable a sus problemas evitando futuros enfrentamientos, mediante la comunicación y opciones adecuadas para los integrantes de la familia, dando como resultado un servicio que mejorara su entorno social y familiar.

3. DIF-DF.

Respecto al DIF-DF, en temas anteriores señalamos que por Decreto Presidencial y Convenio para la Descentralización de los Servicios de Asistencia Social al Distrito Federal en fecha tres de julio y veintinueve de agosto de mil novecientos noventa y siete (DOF), se creó un Organismo Descentralizado de la Administración Pública del Distrito Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios; denominado Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia Distrito Federal, motivo por el cual la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia paso a formar parte de éste, transfiriéndole todos los juicios que hasta entonces se tramitaban en dicha Procuraduría.

El DIF-DF, se rige por el Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Así mismo, “*el Sistema para el estudio, planeación y despacho de los asuntos que le competen contara con los siguientes órganos:*”¹⁴³

¹⁴³ Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, artículo 4, <http://www.nt.dif.df.gob.mx/dif/atribuciones.php>., página consultada el 20 de agosto del 2012 a las 18:18.

- Patronato, Junta de Gobierno y Dirección General.
- Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos.
- Dirección Ejecutiva de Asistencia Alimenticia.
- Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez.
- Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad.
- Coordinación de Administración y Contraloría Interna.

Aunado a lo anterior, el DIF-DF cuenta con Programas, Servicios y Centros de Apoyo para lograr sus fines y promover la asistencia social en el Distrito Federal con un marco de calidad humana, ética, de mejora continua y equidad hacia la población vulnerable en la prestación de sus servicios, los cuales estudiaremos en temas posteriores.

3.1. Objetivos y funciones.

En esta tesitura, el DIF-DF tiene como objetivos la promoción de la Asistencia Social y la prestación de servicios de forma eficaz, eficiente y con precisión; lo cual lograrán gracias a la realización de sus funciones plasmadas en el artículo 3 del Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, tales como:

- Promover y prestar servicios de Asistencia Social.
- Apoyar al desarrollo de la familia y la comunidad.
- Impulsar el sano crecimiento físico, mental y social de los menores.
- Fomentar y apoyar a las Asociaciones y Sociedades Civiles, y Entidades privadas cuyo objeto sea la prestación de servicios de Asistencia Social.
- Operar establecimientos de Asistencia Social en beneficio de los menores en estado de abandono, ancianos desamparados y discapacitados sin recursos.

- Prestar Asistencia Jurídica y orientación social a menores, ancianos, discapacitados y a personas sin recursos.
- Apoyar al ejercicio de la tutela de los incapaces e impulsar la operación de los Consejos Locales de Tutela del D.F.
- Poner a disposición del Ministerio Público los elementos a su alcance para la protección de los incapaces en procedimientos civiles y familiares, de acuerdo con las disposiciones legales correspondientes, entre otras.

Además de las atribuciones o funciones señaladas, los programas y servicios que brinda dicho organismo, participa en sistemas de inclusión social como lo es el programa “Red Ángel”, que cuenta con la participación de otras dependencias como son: Fideicomiso de Educación Garantizada, Instituto para la Atención de Adultos Mayores en el Distrito Federal, Secretaria del Trabajo y Fomento al Empleo, Secretaria de Desarrollo Social, Secretaria de Salud, INMUJERES D.F., y Instituto de Vivienda del Distrito Federal.

Dicho programa asegura el derecho a la salud, educación y equidad en todas las etapas de la vida beneficiando a los adultos mayores, personas con discapacidad, niños y niñas que han perdido a sus padres y necesitan apoyo; así como personas que requieren ayuda en sus viviendas o necesitan consultas y medicamentos gratuitos, entre otras necesidades.

Además en el programa Red Ángel, el DIF-DF participa con programas tales como, de apoyo económico a personas con discapacidad, de becas escolares para niños y niñas en condición de vulnerabilidad social, y con desayunos escolares.

Como podemos observar las atribuciones del presente organismo van más allá de lo que indica el Estatuto, toda vez que coordina y fomenta junto con otras dependencias y entidades federales o locales la solidaridad, el apoyo a personas

en estado de vulnerabilidad, la unión familiar, el respeto a los derechos de cada individuo, el desarrollo continuo de programas que favorezcan a la familia y comunidad, así como ayuda en la resolución de sus problemas sociales, económicos, culturales o de educación, jurídicos, etcétera.

3.2. Programas de apoyo.

Este Organismo Público Descentralizado actúa y conduce sus actividades mediante los siguientes programas:

- I) Discapacidad.
- II) Niños y jóvenes.
- III) Asistencia alimentaria.
- IV) Asistencia Jurídica.

Y del mismo modo que en el tema del DIF-Nacional, nos centraremos en el programa de Asistencia Jurídica, no sin antes indicar a grandes rasgos el contenido de cada uno de los programas citados.

Para el programa de *Discapacidad*, se cuenta con Unidades Básicas de Rehabilitación en donde se prestan servicios de prevención, atención y rehabilitación; educación para la salud, valoración médica, terapias, control y seguimiento de pacientes, capacitación y orientación a la familia y pláticas de sensibilización. Además de las unidades, promover espacios de capacitación y empleo para personas con discapacidad en todos los sectores; y brinda un apoyo económico mensual a personas con discapacidad que reúnan los siguientes requisitos: presentar cualquier tipo de discapacidad permanente (certificado

médico), tener entre 0 a 68 años, residir en el Distrito Federal, habitar en zonas de alta marginación y tener ingresos de hasta dos salarios mínimos.¹⁴⁴

El programa *Niños y Jóvenes* brinda apoyo económico mediante becas mensuales a niños y niñas en estado de vulnerabilidad y marginalidad (reuniendo los requisitos que pide el programa); también apoya a la infancia con el programa de Niños Talento en donde reciben un curso para desarrollar sus habilidades culturales, científicas o deportivas (Música, Artes plásticas, Teatro, Creación Literaria, Danza e Historia de México; Computación, Inglés y Ciencias; Natación, Fútbol, Básquetbol y Gimnasia), junto con un apoyo económico mensual y una cuenta de ahorro adicional.

También se encarga de los Centros Asistenciales de Desarrollo Infantil (CADI), los Centros de Asistencia Infantil Comunitarios (CAIC); así como de Programa de Educación Garantizada, Programa Hijos e Hijas de la Calle y Centros de Día.

En cuanto al programa de *Asistencia alimentaria*, lo proporciona con la entrega de despensas a población en condiciones de vulnerabilidad o marginación (menores que cursen preescolar, niños y niñas mayores de 6 años y adultos mayores menores de 68 años y familias en situación de pobreza extrema); otorga asistencia alimentaria en Comedores DIF-DF a la población vulnerable o de alta marginación, brinda desayunos escolares y orientación alimentaria a sujetos de Asistencia Social.

Por último, el programa de *Asistencia Jurídica*, brinda asesoría y patrocinio a las personas que requieran ayuda jurídica, cuenta con un programa de Prevención al Maltrato Infantil y otro de Niñas y Niños menores de 12 años que hayan realizado una conducta tipificada como delito en la Ley, de Atención Integral a Víctimas de

¹⁴⁴ DIF-DF, *Programa de Discapacidad*, <http://201.144.87.93/dif/discapacidad.php>, página consultada el 20 de agosto del 2012 a las 6:38.

Abuso Sexual Infantil, así como asesoría en temas de adopción, divorcio, guarda y custodia, pensión alimenticia, pruebas de filiación de los hijos y mediación de conflictos familiares.¹⁴⁵

Más adelante observaremos que el DIF-DF ya cuenta con la *mediación* como medio de resolución de conflictos familiares, sin embargo no cuenta algún procedimiento para llevar a cabo la mediación; aunque ello no es un límite para que no se lleve a cabo la mediación.

En este supuesto es preciso resaltar que la práctica de dicho medio de solución en el DIF-DF, apoya y da fuerza a mi propuesta sobre la Implementación de Módulos de Mediación en el SNDIF, toda vez que se demuestra que la utilización de la mediación va en crecimiento al ser valorada, aceptada y efectuada por una dependencia de Asistencia Social.

Además aun cuando ya se práctica este medio no hay que olvidar, que la propuesta es implementarla en el Departamento de Asistencia Jurídica y Social del DIF-Nacional y en cada Centro DIF-DF, es decir que además de contar un abogado que brinde la asesoría jurídica haya un mediador certificado y capacitado que realice el procedimiento de mediación en cualquier problema que se presente (a pequeña o gran escala) ya sea en el ámbito escolar, social, etcétera, y principalmente en el familiar fomentando la unión familiar y la sana convivencia social.

3.3. Servicios.

Como tal son dos los servicios que presta el DIF-DF, el primero son los Centros de Desarrollo Comunitarios y el segundo el servicios de pipas.

¹⁴⁵ DIF-DF, Programa de Asistencia Jurídica, http://201.144.87.93/dif/asistencia_juridica.php, página consultada el 15 de agosto del 2012 a las 8:40.

Los Centros de Desarrollo Comunitario promueven el desarrollo individual, familiar y comunitario, prestando servicios de salud, educación, orientación, capacitación y actividades culturales, deportivas y recreativas a la comunidad en general.

También cuenta con el Centro de Capacitación y Adiestramiento para Instructores Técnicos (CECAPIT), dirigido a todo público incluyendo a personas de la tercera edad y personas con discapacidades diferentes; en el cual se imparten talleres tales como:

- Computación básica y avanzada;
- Electrónica digital básica;
- Dibujo publicitario y rotulación;
- Serigrafía y carpintería básica;
- Inglés básico; por nombrar algunos.

En cuanto al servicio de pipas, su objetivo es abastecer de agua potable a los habitantes en zonas de alta marginación en el Distrito Federal, para mejorar la calidad de vida y disminuir la pobreza.

Además de los servicios citados, ofrece servicios médicos y dentales a población abierta sin seguridad social que habita el Distrito Federal, en consultorios fijos ubicados en algunos Centros DIF y Áreas operativas, y en consultorios móviles que acuden a unidades territoriales de alta marginación. Cuenta con un Programa de Conversión para el Desarrollo Social del Distrito Federal que otorga ayudas sociales a organizaciones civiles y sociales sin fines de lucro.

3.4. Medios de solución de conflictos y su procedimiento.

A diferencia del DIF-Nacional y pese a que el DIF-DF lleva a la práctica la *mediación* como medio de resolución de conflictos, no cuenta con un Manual que indique el procedimiento para llevarlo a cabo.

En el sitio web (<http://201.144.87.93/dif/index.php>), de dicho organismo solo se señala que con la mediación se promueve la solución de conflictos familiares, matrimoniales y de pareja mediante acuerdos equitativos en materia de divorcio, custodia, alimentos, régimen de vistas y reconocimiento de paternidad. Además que deberán asistir él o los interesados personalmente para poder llevar a cabo dicho proceso.

Razón por la cual, el 3 de enero de la presente anualidad; me entreviste con una de las mediadoras la Licenciada Martha Patricia López Cruz para que me informara a grandes rasgos el procedimiento que emplea con la mediación. La referida mediadora me aclaró que es Trabajadora Social y que su compañera la Licenciada Lilia Rosas López es Psicóloga; sin embargo ambas tienen funciones de mediadores familiares puesto que recibieron una capacitación (curso) de Mediación Familiar en el propio DIF-DF impartido por mediadores extranjeros, aproximadamente hace 1 año y medio, y que antes de poner en práctica lo aprendido estuvieron a prueba mediante la realización del servicio social.

También me indicó que las personas que acuden al DIF-DF para que se les brinde asesoría jurídica y patrocinio, son canalizadas al organismo (con o sin oficio de canalización) a través del DIF-Nacional, Procuraduría General de Justicia, INMUJERES, entre otras instituciones.

Una vez aclarado lo anterior, la Licenciada Lilia me explicó el procedimiento que se realiza dentro del área jurídica y que para una buena comprensión lo resumiré de la siguiente forma:

I) En el momento en que la persona solicita la asesoría de un abogado, se le indica que existe un medio no judicial para la resolución de sus problemas llamado Mediación y si accede se le lleva con el mediador quien le informara lo respectivo sobre la mediación.

II) Al momento en que el mediador termina de darle la información respectiva y la aceptación de la persona de llevar a cabo dicho proceso, el mediador registrara en un "Formato de Registro de Usuario de Primer Vez" sus datos generales (nombre completo, domicilio, nivel socioeconómico, estado civil, hijos, etcétera), además de anotar el problema que quiere resolver y los datos de la otra persona que será citada para dar inicio a la sesión de mediación (1 semana), dicho citatorio es más una invitación ya que en caso de no asistir, no hay sanción alguna.

III) Si llegado el día para la sesión de mediación, ambas partes se presentan se da comienzo a la misma, escuchando a las partes y orientándolas de manera indirecta (sin emitir opinión alguna sino usando las técnicas estudiadas) para que ellos mismos den solución a su problema, lo que se puede lograr en una o tres sesiones dependiendo el grado del problema (divorcio, pensión alimenticia, reconocimiento de paternidad, guarda y custodia, etcétera).

IV) Una vez que las partes están de común acuerdo, se asigna un abogado para que brinde asesoría en cuanto a lo que resta del procedimiento judicial, realice un Convenio Legal que contendrá las cláusulas de la mediación pactada, mismo que se formalizara ante Juzgado de lo Familiar.

Por último señala la mediadora que a opinión personal, la mediación ha dado buenos resultados ya que van en aumento los usuarios que acceden y aceptan realizar un convenio para mejorar su relación y de las demás personas involucradas (hijos, hermanos, padres y demás parientes).

Pese a la accesibilidad de la mediadora para explicarme lo relativo al procedimiento de mediación, es clara la urgencia de que se elabore en el DIF-DF un Manual de Procedimientos similar al que tiene el DIF-Nacional, para asentar de manera clara este medio de solución de conflictos, así como la implementación de Módulos de Mediación en los Centros DIF-DF que ayudarán al progreso positivo de la aplicación o práctica de la mediación familiar en la sociedad actual, toda vez que disminuirá, evitara o prevendrá la problemática que surge en las familias y la comunidad debido a los cambios socioeconómicos que enfrentan.

CAPITULO IV. ESTABLECIMIENTO DE MÓDULOS DE MEDIACIÓN EN EL DIF, PARA FOMENTAR EL TEMA DE MEDIACIÓN FAMILIAR.

1. Importancia de implementar la mediación.

En el transcurso de la investigación observamos la viabilidad de la introducción de la figura de la mediación como medio eficaz y alternativo en la resolución de conflictos en el ámbito familiar. Sin embargo, en el presente capítulo abordaremos de forma concreta el planteamiento de la implementación de Módulos de Mediación en el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y lo cual deberá ser considerada tanto para el DIF-Nacional como para el DIF-DF.

Se dividió el capítulo en cinco apartados, el primero enfocado al objetivo e importancia de implementar la mediación en el SNDIF, considerando las problemáticas que existen en la familia y la comunidad, debido a los cambios de desarrollo económico, psicológico y social que enfrentan como individuos en la sociedad.

El segundo apartado, es conducente al rol del mediador en el SNDIF, es decir que estudiaremos las habilidades y características que debe tener el mediador para llevar a cabo con éxito las sesiones de mediación, así como la mención de los métodos y técnicas que deberá conocer y poner en práctica dentro del procedimiento para llegar a un convenio adecuado.

En el tercer apartado, se propone un cambio en la estructura orgánica del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), para indicar a la autoridad o área que prestara el servicio de mediación.

El cuarto, es vinculatorio con la propuesta sobre la creación de los Módulos de Mediación, puesto que es referente a la propuesta de implementar un Manual de

Procedimientos para el servicio de Mediación Familiar, en los citados organismos del SNDIF.

En cuanto al último apartado, señalamos los beneficios que se obtendrán, al implementar formalmente la mediación en el SNDIF en los diversos Centros con los que cuenta el citado organismo, toda vez que servirá como antecedente o iniciativa para fomentar el crecimiento de dicho medio de solución de conflictos.

Cabe aclarar que, actualmente nuestro sistema jurídico busca en sentido abstracto “buscar la verdad legal”, pero a través de los procedimientos existentes en el ámbito familiar no siempre soluciona el problema actual o los futuros conflictos que puedan surgir, menos aun en forma rápida y económica como lo necesita el individuo que desea dejar el conflicto atrás y con mayor razón al existir relaciones afectivas o de parentesco.

En este sentido, poco a poco ha crecido el interés en la utilización de los medios alternos de resolución de conflictos y en específico de la mediación, lo que podemos observar con la creación de Centros de Resolución de Conflictos públicos o privados, así como Instituciones que la ponen en práctica pero que aun no cuentan con una normatividad interna, como es el caso del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

1.1. En la Sociedad.

Antes de indicar la importancia de implementar la mediación en el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF) y cómo influye en la sociedad para su bienestar o desarrollo, es importante señalar la concepción que se tiene respecto de la misma.

La sociedad en términos generales se refiere al hecho de una asociación humana que incluye toda clase y grado de relaciones en que entran los hombres, y no tiene

límites definidos; es por ello que en esta ocasión dicha concepción sirve para enfocar la relación social y/o conducta humana, la cual está orientada en diversas formas hacia otras personas ya sea por la convivencia o por compartir opiniones, valores, creencias y hábitos comunes; mismas que responden o ajustan a las conductas y expectativas de los otros, es decir, es un proceso de acción y reacción.

“Georg Simmel, uno de los fundadores de la sociología, consideraba una sociedad como <<un cierto número de individuos unidos por la interacción>>, mientras que el antropólogo Ralph Linton identificaba una sociedad como <<todo grupo de agentes que han vivido y trabajado juntos durante el tiempo suficiente para organizarse y considerarse como una unidad social, con límites bien definidos.”¹⁴⁶

Derivado de lo anterior, se podría decir que una sociedad puede incluir cualquier grupo, por ejemplo referirse a una sociedad compuesta por miembros cuyos actos son registrados en paginas sociales de diversos medios de comunicación, abarcar organizaciones, clubes, fraternidades, organizaciones profesionales, asociaciones religiosas o educativas, círculos de amigos y al propio núcleo familiar, entre otros.

Por lo tanto, el individuo posee capacidad de aprendizaje y potencial para desarrollarse dentro del ámbito social; por lo que su carácter psicológico y social puede cambiar significativamente de positivo a negativo ante la actitud de los demás debido a la importancia que uno le da a la imagen y el actuar frente a terceros, creando así juicios y sentimientos de rencor que forman situaciones conflictivas que toman fuerza al no brindar la ayuda correcta.

¹⁴⁶ Georg Simmel, en Chinoy Eli, *op. cit.*, nota 129, p. 46.

Y es así que los hombres al participar en una misma vida común, que regula su existencia colectiva y que tiene una cultura diversa, necesita de métodos para adaptarse, controlar y manejar el mundo que le rodea dentro de ciertos límites; puesto que ninguno puede evadir su ambiente social ni los problemas que en él repercuten, es decir que el individuo da respuesta a las exigencias sociales pero también a las de otras personas.

En este sentido, pese a los mecanismos que se imponen o crean para llevar un orden dentro de la misma; ninguna sociedad o grupo dentro de ella es inmune a conflictos toda vez que las reacciones de los individuos dependen de sus normas, valores, costumbres, creencias, expectativas y necesidades. La fuerza de la acción y reacción genera una desorganización social que abarca conflictos sociales, de culturas y desajuste entre los medios socialmente probados, entre otras contradicciones a las que se enfrentan durante el desarrollo de su vida.

En este supuesto y derivado de las exigencias o necesidades del entorno que cada sociedad tiene, ésta busca nuevos medios para seguir progresando y evitar o resolver situaciones conflictivas que se presentan en la transición para mejorar su nivel de vida; ya que como se indico el conflicto no se resuelve necesariamente con medios jurisdiccionales, no en todos los casos sea cual fuere la materia y en la que nos compete en la presente tesis (Derecho Familiar), hay temas que encuentran la solución cuando hay una comunicación amplia y clara entre las partes en disputa.

Dichos progresos o logros a nivel jurídico, también los estudiamos en capítulos anteriores al hablar de los antecedentes y evolución de los medios de resolución de conflictos; centrando la atención en la mediación como medio eficaz para solucionar problemas familiares que a la vez ayudan a dar soporte a la sociedad, puesto que la familia sirve de instrumento para el control social y su debilitamiento disminuye tal control creando un caos y la necesidad de implementar herramientas para mantener la unión familiar y el progreso social en un mundo moderno.

Razones como la anterior y tomando en cuenta que cada sociedad conserva una forma de vida o cultura debido a que las interacciones y relaciones sociales son definidas por normas, valores, hábitos, actitudes y creencias que rigen la conducta, y que comparten los miembros de la sociedad, es preciso crear medios pacíficos, así como capacitar a las personas indicadas para ayudar a que las diferencias individuales y familiares no se conviertan en problemas sociales o afecten a un grupo social en específico.

Es claro que la influencia externa sobre los cambios modernos en medios pacíficos para resolver conflictos, satisface las exigencias que van surgiendo en toda sociedad y que cada una los adapta conforme a sus necesidades para mantener un equilibrio, una armonía y el orden no solo de los individuos que pertenecen a la sociedad, sino también de las leyes que la rigen mediante la implementación de proyectos que ofrecen desarrollo psicosocial, familiar y que permiten una sana convivencia en un mundo lleno de obstáculos, pero además se preocupa por brindar un eficaz apoyo jurídico.

1.2. En el núcleo familiar.

Sabemos que la familia es pilar fundamental de la sociedad puesto que los derechos y obligaciones que de ella surgen, se vincula con el actuar o rol que se tiene frente a los demás dentro de un grupo social. Motivo por el cual es importante mantener la unión del núcleo familiar y la protección de las personas vulnerables en caso de presentarse conflictos; con ayuda de Instituciones públicas y privadas que desarrollan proyectos en beneficio de la población vulnerable con el objetivo de hacer más agradable su estancia en la sociedad que se encuentran.

Sin embargo, pese a los esfuerzos de las Instituciones públicas y privadas en ofrecer y brindar mejores servicios, los cambios que experimenta la sociedad hacen que sean mayores las exigencias de toda familia y consecuentemente los problemas crezcan al tratar de satisfacer cada exigencia o necesidad.

Aunado a ello, los Juzgados encargados de resolver disputas entre particulares, ante una conflictiva familiar necesariamente utilizan un método específico o adversarial para resolverla, es decir que una vez que el conflicto se ha desarrollado entre las partes, un tercero neutral (juez) resolverá la controversia; arribando éste su decisión después que se han ventilado los hechos en el procedimiento familiar, lo cual demanda tiempo, dinero y nuevas fricciones entre los familiares.

Generalmente el proceso jurisdiccional genera tiempo, toda vez que el problema estriba en que el interesado desea solucionar su problema lo más pronto posible y hay preocupación respecto de la demanda interpuesta, en cuanto al tiempo en que será acordada (prevención o admisión) y las subsecuentes etapas procesales. Además el procedimiento se vierte fatigante, no porque el juez no quiera resolverlo sino por la carga de trabajo de los Juzgados Familiares, el dinero invertido en papelería y transporte, y los honorarios del abogado.

No hay que olvidar el desgaste físico y mental que provoca en las partes al ver que su problema no se soluciona como esperaban, y las fricciones que provoca entre los familiares o con quienes se tenga una relación afectiva; ya que el juicio es visto como una disputa en donde los abogados se tratan como rivales al grado de perder la esencia de que el Derecho busca solucionar conflictos utilizando los medios necesarios, pero siempre velando por la justicia y la equidad.

Por lo que se considera, que nuestro sistema de resolución de conflictos algunas veces es ineficiente ya que los procesos exceden de tiempo razonable (para las partes), así como la ejecución de la sentencia y el costo de litigar es alto tanto en términos económicos como de energía, ansiedad e incertidumbre.

Son los conflictos familiares los que deben ser resueltos por los Tribunales; de los cuales algunos son decididos por el triunfo del más poderoso en la disputa, o bien

son en minoría los acordados por las propias partes o con ayuda de un tercero logrando satisfacer sus necesidades e intereses.

Así mismo, para lograr el o los acuerdos se requiere formar un diálogo de respeto y para ello, es necesario trabajar en las relaciones familiares y/o afectivas que vinculen a las partes que fueron afectadas por el conflicto.

“Para Freud, las relaciones familiares son el factor central para el desarrollo de la personalidad, a pesar de que mantienen una creencia firme en el carácter instintivo y permanente de los impulsos humanos.”¹⁴⁷

En este supuesto, las relaciones familiares son parte importante en la formación del carácter, de la actitud y los valores que posea toda persona, que a su vez se relacionara con más individuos ya sea en el ámbito familiar o en el social. Por lo que sus acciones y reacciones dependerán no sólo de su educación escolar y social, sino de la educación familiar brindada por sus padres, tutores o parientes en general.

Razones como la anterior, es decir el tiempo, la inversión de dinero en un proceso familiar, así como las relaciones sociales y familiares que se mantengan con los demás, la disponibilidad de otros procedimientos para la resolución de conflictos; hacen que sea necesario la búsqueda de medios flexibles, eficaces, gratuitos o a bajo costo y accesibles para la familia y en general para la comunidad o sociedad.

Como lo observamos en anteriores temas, la práctica de dichos medios ha sido benéfica para el desarrollo, social, familiar y de una cultura de comunicación, así como de impartición de justicia a las apersonas que lo requieren en países de Latinoamérica, Europa y también en regiones de Estados Unidos y Canadá por destacar algunos.

¹⁴⁷ Sigmund Freud, en Chinoy Eli, *op. cit.*, nota 129 p. 74

En la misma tesitura, recordaremos que los medios de solución ejecutados en dichos países son: el proceso, el arbitraje, la conciliación y la mediación principalmente; de los cuales la mediación ha tomado cause en nuestro país al introducirse como medio pacífico de solución de conflictos que promueve la unión familiar y la prevención de futuras disputas, ya que tiene como objetivo lograr acuerdos entre las partes en donde ambos satisfacen sus intereses o necesidades, y por ende ambos salen ganadores puesto que impedirá la creación de nuevos problemas, además de mantener las relaciones afectivas entre la familia, incluyendo amigos y vecinos.

La implementación de la mediación fomentara mayor comunicación entre los miembros del núcleo familiar y las personas que les rodean al brindar en cada sesión un ambiente de respeto, comprensión, solidaridad y armonía; también un ambiente pacífico para que las partes en disputa expresen sus sentimientos, necesidades, intereses, problemas, gustos, etcétera, con lo cual se conocerá el punto medular del problema para poder encaminarlos a soluciones que ellos mismos tendrán que formular por su bienestar psico-social y familiar.

Por lo tanto, no sólo se promoverá una cultura de comunicación sino también el desarrollo de un razonamiento crítico positivo hacia las personas con las cuales se tienen lazos familiares o de amistad, o como coloquialmente se diría, “ponerse en los zapatos del otros” y tener una mejor perspectiva de los problemas que cada uno enfrenta, las carencias afectivas que padecen en la familia; así como el apoyo y respeto que recibe o brinda, y el tiempo que se le dedica para saber sus triunfos, vivencias, experiencias, entre otras cosas.

1.3. En el DIF-Nacional y DIF-DF.

Toda vez que la implementación de la mediación alcanzó grandes avances en países de Latinoamérica, Europa, Canadá, Estados Unidos, entre otros; México no se quedó atrás puesto que la práctica de la mediación se ha ido desarrollando con

éxito en nuestro país al crear Centros para su aplicación y mejora, logrando numerosos acuerdos así como la aceptación de este medio alternativo de solución de conflictos y ha hecho que el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-DF) efectuó cambios en su estructura orgánica al ofrecer el servicio de mediación familiar en sus instalaciones logrando fomentar valores tales como el respeto y amor al prójimo, tolerancia, honestidad y solidaridad, además de continuar creciendo en el ámbito social, familiar y cultural.

Sin embargo la mediación familiar sólo se ofrece en las Oficinas centrales del DIF-DF y no así en los diversos Centros de Desarrollo Comunitario, pese a las diversas actividades (culturales, deportivas o recreativas) y servicios (salud, educación, jurídicos) que brinda, aun no se cuenta con personal capacitado que ofrezca el servicio de mediación en los citados Centros.

En la misma tesitura, el DIF-Nacional cuenta con la conciliación dentro del procedimiento para brindar asesoría jurídica, con la que han conseguido acuerdos favorables para los beneficiarios que aceptan el servicio; motivo por el cual con la implementación de la mediación y creación de módulos se efectuaría un gran avance para lograr mayores acuerdos entre los beneficiarios del servicio (esposos, hermanos, padres e hijos u otros familiares, amigos, vecinos y demás parientes).

Así mismo, se propone la adhesión del servicio de mediación en la estructura orgánica del DIF-Nacional y la planificación o producción de un Manual que regule el procedimiento del servicio, mismo que ofrecerá mayor certeza jurídica a los usuarios de asistencia social y una forma de control al DIF-Nacional para establecer los beneficios o logros alcanzados.

Además en subsecuentes puntos se expondrá de manera general y personal las fases que se presentan en el procedimiento de mediación indicando los métodos y técnicas instruidas por el mediador durante su capacitación, tomando como base la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal,

su normatividad interna aplicable y las propuestas de algunos autores sobre las fases de esta alternativa derivadas de sus investigaciones, con lo cual se dará una visión del contenido y ventajas del procedimiento de mediación.

Por lo tanto, la propuesta de implementar la mediación en estos organismos y en específico la creación de Módulos de Mediación, apoyara su labor en la prestación de servicios de Asistencia Social, enfrentando conflictos de manera pacífica y con tolerancia fomentando así una cultura de comunicación, valores y unión familiar.

2. El papel del mediador en el DIF.

Antes de dar comienzo con las características sobresalientes de todo mediador, mismas que se deberán aplicar en el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, hay que recordar que el mediador no es juez ni mucho menos critica o cataloga a las partes durante las sesiones, ya que sólo deberá observar e individualizar a las partes para que por sí mismas encuentren soluciones a sus problemas.

La observación que realizará el mediador será respecto del grado de intensidad del conflicto, la actitud y el ámbito que rodea a las personas en disputa, ya que antes de llegar al acuerdo se debe tener una negociación; misma que se alcanzará mediante la comunicación pacífica y respetuosa como puntos importantes en cualquier conflicto, negociación o relación.

El mediador deberá saber enfrentar el conflicto, ya que tendrá que dar confianza a las partes para que puedan hablar de sus problemas con fluidez, honestidad, respeto y tolerancia, es decir, actúa con paciencia y comprensión puesto que sirve de puente para la comunicación entre las personas y puedan resolver sus problemas, además no busca culpables sino corresponsables de los actos que les afectan.

Además observa los intereses o necesidades de ambas partes para poder aplicar de manera cautelosa los métodos y técnicas aprendidas dependiendo el caso concreto; el mediador utilizara un lenguaje sencillo que le permitirá adecuarse a las circunstancia y mantener las relaciones entre los mediados.

Por lo cual, su función será conducir el procedimiento, asegurando que exista intercambio de información (diálogo) entre los mediados y llegar a acuerdos que satisfagan los intereses de ambos, evitando futuros conflictos.

Además, ya que el DIF-Nacional no cuenta con mediadores y el DIF-DF tiene poco personal, se propone la instalación de por lo menos tres mediadores que brindarán este servicio alternativo en las Oficinas Centrales de cada organismos y un mediador en cada Centro de Desarrollo Comunitario, sin olvidar que dichos mediadores deberán estar capacitados para el cargo y tener experiencia suficiente para brindar el servicio.

En el mismo orden de ideas y en virtud de que el Centro de Justicia Alternativa ha obtenido resultados favorables con la mediación así como con las capacitaciones que ofrece, a continuación se transcribirán los “*requisitos para ser mediador*”¹⁴⁸ de la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal y que deberán ser tomados como base al momento de la contratación de los mismos:

- I. *Tener por lo menos treinta años de edad cumplidos al día de la convocatoria;*
- II. *Contar con título y cedula profesional de Licenciatura en Derecho, así como tres años de experiencia profesional mínima demostrable, en*

¹⁴⁸ La Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia, Artículo 18, Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 8 de Enero de 2008, <http://info4.juridicas.unam.mx/adprojus/leg/10/333/>, página consultada el 16 de agosto del 2012 a las 7:22.

cualquiera de la materia competentes del centro, a partir de la fecha de expedición del título;

- III. Concursar y aprobar el proceso de selección correspondiente, sometiéndose a los exámenes y cursos de capacitación y entrenamiento.*

Los resultados de los exámenes son confidenciales y la decisión del Consejo es inapelable. El cargo de mediador es de confianza y será ratificado cada dos años por el Consejo, previa aprobación de un examen de competencias laborales. En el caso de los mediadores privados, la autorización que les otorga el Centro tendrá una vigencia de dos años. Para renovar su registro deberá presentar y aprobar el examen de competencias laborales.

Aunado a lo anterior, el mediador tendrá que regirse por las normas internas del propio Centro de Justicia Alternativa, por las Reglas del Mediador Privado y por las normas internas del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia para brindar de forma correcta el servicio.

Derivado de tales premisas, en el subsecuente apartado observaremos los objetivos que se pretenden alcanzar, así como las cualidades del mediador que deberá tener frente al conflicto y ante el SNDIF, así como el procedimiento para iniciar con la mediación.

2.1. Objetivos.

Toda vez que el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia promueve el sano desarrollo de la familia y la comunidad mediante la aplicación de políticas públicas, programas, acciones y servicios a personas sujetas de asistencia social; es necesario indicar los objetivos y obligaciones que el mediador seguirá para otorgar de manera satisfactoria el servicio.

En este sentido y tomando en consideración que las personas llegan a la mediación familiar con vulnerabilidad, a la defensiva o con sentimientos de rencor, el mediador deberá emplear métodos y técnicas para llegar al fin u objetivos requeridos, es decir, obtener de los propios mediados soluciones y así lograr mutuos acuerdos.

Recordaremos que en el punto anterior se indico, que el mediador se regirá por las normas internas tanto del Centro en que haya recibido la capacitación para ser profesional en materia de mediación y por las normas internas del SNDIF; mismas que ayudan a otorgar de manera eficiente los servicios y programas de apoyo al publico (sujetos de asistencia social), y que servirán de guía para formular o reformar los siguientes objetivos y tenerlos presentes:

- Brindar ayuda a las personas que se están viviendo alguna problemática familiar.
- Ayudar a los padres que pasan por una ruptura familiar a encontrar soluciones que los beneficien, así como a los hijos si es el caso.
- Mantener los lazos familiares pese a la existencia del conflicto.
- Ofrecer un medio alternativo diverso al litigio judicial, de forma gratuita y que brinda mayor satisfacción en menor tiempo así como menos desgastante.
- Conseguir el diálogo entre las partes para que lleguen a acuerdos que satisfagan sus intereses y necesidades.
- Evitar conflictos futuros que lleven a un proceso judicial.
- Fomentar una cultura de comunicación y valores entre los mediados.
- Mantener como mediador su imparcialidad ante los mediados y saber enfrentar las dificultades que se presenten durante el procedimiento de mediación.
- Seguir las Reglas del Mediador Privado y La ley de Justicia Alternativa; así como la normatividad del SNDIF existente y la que en su momento sea elaborada e implementada para brindar el servicio.

Por otra parte, de acuerdo al artículo 21 de la Ley de Justicia Alternativa algunas de las obligaciones que tiene todo mediador son: tratar con respeto a los mediados, cumplir con el deber del secreto profesional celebrando el convenio de confidencialidad con los mediados, conducir la mediación con flexibilidad para facilitar la negociación entre los mediados, cuidar que los mediados participen de manera voluntaria sin influencia alguna, asegurar que los acuerdos estén apegados a la legalidad y la buena fe, en caso de ser necesario solicitar el consentimiento de los mediados para la participación de co-mediadores, peritos u otros especialistas externos, someterse a programas de capacitación y actualización, etcétera.

De lo anterior se desprende que el mediador actuara con rectitud y conciencia ante el conflicto para llevar a cabo un buen procedimiento de tal modo que consiga cumplir los objetivos de la mediación, logrando acuerdos satisfactorios derivados de las soluciones propuestas por los mediados, seguir los lineamientos o normatividad en su calidad de mediador y cumplir con sus obligaciones para hacer valer los derechos u obligaciones de los mediados.

2.2. Habilidades y cualidades.

Los mediadores realizaran su labor de mediar en materias en las que hayan recibido entrenamiento, capacitación o tengan el conocimiento requerido para el caso concreto, por ello es indispensable que el mediador empleado por el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia cuente con una formación profesional en materia de mediación familiar principalmente ya que de lo contrario no lograrán acuerdos equitativos o con lagunas que tendrán que ser reparadas en posteriores sesiones.

Cabe aclarar que el mediador no solo deberá cumplir con el objetivo de solucionar el conflicto, sino también mantener las relaciones afectivas de los mediados y

fomentar el respeto y la tolerancia para que la disputa no trascienda a terceros o continúe fuera de la sala de mediación.

Motivo por el cual, durante su capacitación o formación y al finalizar la misma, el mediador debe integrar las siguientes “*cualidades y habilidades:*”¹⁴⁹

- 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 otorga estado personal necesario para desarrollar destrezas en esta profesión.
- El mediador debe poder entender (y no juzgar) el comportamiento, las ansiedades y las creencias de cada persona como reflejos 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. Es crucial, sobre todo, en los momentos en los que se bloquea la comunicación y alguna o ambas partes se encuentran atrincheradas en su posición.
- Es altamente recomendable que todo mediador cuente con una sólida y variada formación sobre estudios de psicología y de comunicación.
- 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 tiene un alto nivel de superficialidad.

¹⁴⁹ Márquez Algara, Ma. Guadalupe, *op. cit.*, nota 78, p. 94.

- Los mediadores deben tener su intuición bien desarrollada.
- Humildad y honestidad, son cualidades que no deben faltar, ya que no es él quien tiene todo el control o 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 la cual no va a vivir luego y sobre la cual debe inhibirse de influenciar en la medida de lo posible.

Como observamos, para ser mediador se requieren conocimientos en Derecho, una capacitación, formación y experiencia profesional para tener tacto con las personas que pretende ayudar para concluir sus problemas, cumplir con algunos lineamientos (objetivos y obligaciones) en el lugar donde desempeña su labor, además de contar con ciertas habilidades y cualidades para no errar al brindar el servicio de mediación, ya que de ello depende que las personas terminada la mediación no se enfrenten nuevamente y que a los acuerdos se les de cumplimiento.

2.3. Procedimiento para iniciar con la mediación (discurso del mediador).

Debido a que al momento de comenzar la sesión hay tensión entre las personas es preciso que el mediador reduzca sus ansiedades, por ello al explicar las diferentes etapas o pasos que habrán de seguir habrá de contribuir para que las personas se sientan más cómodas al expresar sus sentimientos, asimismo una estructura o pasos a seguir le ayudara al mediador a contener y manejar las necesidades y emociones sin desviarse por caminos que no llevan a ninguna parte, para evitar crear o agrandar el problema.

Sin embargo, la estructura que siga el mediador será de acuerdo a su formación profesional o con la cual él se sienta cómodo, además así como la mediación atiende distintos conflictos dependiendo el caso, dicho efecto pasa a sus fases puesto que existen diversos modelos.

“John M. Haynes establece nueve fases en el proceso de mediación.”¹⁵⁰

1. Identificación del problema.
2. Análisis y elección del ámbito de resolución del conflicto.
3. Selección del mediador.
4. Recopilación de información.
5. Definición del problema.
6. Búsqueda de opciones.
7. Redefinición de las posturas.
8. Negociación.
9. Redacción del acuerdo.

“Lucía García García establece siete etapas del proceso de mediación.”¹⁵¹

1. El contacto.
2. Recepción.
3. Contención de la crisis.
4. Las historias personales como fuente de información.
5. Definición alternativa del conflicto.
6. Generación de opciones.
7. Negociación y acuerdo.

¹⁵⁰ Gorjon Gómez Francisco J. y Steele Garza José G., *Metodos Alternativos de Solución de Conflictos*, OXFORD, México, 2008, p. 134.

¹⁵¹ *Ibidem*, p. 135-137.

En su libro Lisa Parkinson nos indica, que “una estructura básica incluirá los siguientes pasos o etapas:”¹⁵²

1. Implicar a las partes en la mediación.
2. Explicar los objetivos y el proceso.
3. Acodar el orden del día de la mediación.
4. Recoger y compartir la información.
5. Explorar las necesidades y opciones.
6. Negociar sobre las opciones preferidas.
7. Elaborar los posibles términos del acuerdo.

En la misma tesitura, tomando en consideración los modelos anteriores y lo estudiado, expondré de manera personal una simplificación del procedimiento de mediación:

- a) Presentación por parte del mediador, en la cual aclarara a las partes (mediados) lo que es la Mediación, para que sirva, sus ventajas en todos los ámbitos y preguntara a las partes si desean continuar con dicho medio alternativo.
- b) Una vez que las partes aceptaron someterse a la mediación, les indicara las Reglas de la Mediación, es decir pasos a seguir en las sesiones, además el mediador firmara un acuerdo de confidencialidad frente a las partes para darles mayor confianza y puedan expresarse libremente.
- c) Acto seguido, el mediador los invitara a dar inicio con la sesión o sesiones de mediación (depende del caso concreto), haciendo hincapié en las reglas o lineamientos que les ha expuesto.
- d) En la sesión, el mediador tendrá como objetivo identificar el conflicto entablando el diálogo entre los mediados de manera respetuosa, de lo

¹⁵² Parkinson, Lisa, “Mediación Familiar”, *Teoría y Práctica: Principios y Estrategias operativas*, GEDISA, España, 2005, p. 147.

contrario deberá detener la sesión y explicar nuevamente las reglas que habrán que seguir.

- e) Una vez narrados los hechos de cada mediado o bien durante la narración de estos, el mediador pondrá en práctica las técnicas y métodos necesarios para conducir el diálogo, ejemplo: parafraseo, teoría del eco, del encadenamiento, empatía, escucha activa; preguntas directas, abiertas, aclaratorias; uso de notas, replanteo, etcétera.
- f) Al finalizar las sesiones de mediación; es decir, al conseguir que los mediados reconozcan sus errores, acepten corregirlos y cedan recíprocamente (intereses y necesidades), se realizara un Convenio que contendrá los acuerdos logrados, mismo que será firmado por ambos y por el mediador, dando por concluida la mediación.

Cabe aclarar, que el acuerdo hecho por los mediados tendrá eficacia y validez de todo contrato, al reunir los requisitos del mismo para así constituir la relación jurídica entre las partes y el mediador, su fundamento lo encontramos en los artículo 1792 al 1797 relativo a los Contratos y los artículo 2944 al 2963 sobre el Contrato de Transacción, ambos del Código Civil para el Distrito Federal; cuya finalidad de este último es terminar o prevenir un controversia por medio de reciprocas concesiones que se hacen las partes.

Con lo anterior recalcamos que el mediador puede elegir un modelo en específico para después reestructurarlo en algunas etapas, con lo cual lograra brindar confianza a los mediados y fomentar el diálogo entre las personas, así como una alternativa satisfactoria en su vida cotidiana.

3. Autoridad y/o área que prestara el servicio de mediación.

Como recordaremos en el capítulo tercero de la presente tesis señalamos que tanto el DIF-Nacional como el DIF-DF, cuentan con programas de apoyo, servicios gratuitos y con una estructura orgánica que permite visualizar las diversas

facultades otorgadas al personal que labora en dichas instituciones para llevar a cabo con eficacia su labor social en la comunidad y en la familia.

Motivo por lo cual es importante indicar la siguiente propuesta relativo al área que se encargara de llevar a cabo el servicio de mediación, así como la proposición de crear un manual de Procedimiento para brindar el Servicio de Mediación Familiar con eficiencia, sin embargo tomando en cuenta la división orgánica que atravesó el Sistema Nacional para Desarrollo Integral de la Familia, será necesario desarrollar cada punto por separado y observar los cambios en su estructura orgánica que se tendrían que hacer en el DIF-Nacional y en el DIF-DF.

a) DIF-Nacional.

En base a la estructura orgánica del DIF-Nacional, las áreas responsables de regular y otorgar el Servicio de Mediación Familiar a la población; son las siguientes:

- Dirección General Jurídica y de Enlace Institucional.
 - Dirección de Asistencia Jurídica.
 - Subdirección de Asistencia Jurídica Familiar.
 - Departamento de Asistencia Jurídica y Social.

En cuanto al listado de Programas de Apoyo, se adicionaría el servicio de Mediación Familiar dentro del Programa Asesoría Jurídica y Adopciones, quedando de la siguiente forma:

- Programa de Prevención de Maltrato al Menor.
- Procuraduría de la Defensa del Menor.
- Adopciones.
- Programa de Regularización Jurídica de Menores
- Asesoría Jurídica en Materia Familiar
- *“Mediación Familiar”*

De la misma manera resumiríamos la mediación familiar al servicio de Asesoría Jurídica y Adopciones que ofrece el organismo.

En este sentido, también habría que proponer que en el segundo de los objetivos que tiene el DIF-Nacional, se adicionara lo relativo a la mediación familiar y quedar como sigue:

II) Fortalecer e impulsar el desarrollo integral de la familia, a través de la promoción y aplicación de políticas públicas, programas, acciones y “medios de solución de conflictos que conserven las relaciones entre familiares, amigos, vecinos, entre otras.”

De igual modo en el Estatuto del SNDIF, se tendría que agregar y/o adicionar a las facultades que tienen la Dirección General Jurídica y de Enlace Institucional: “La prestación de servicios de mediación familiar a personas sujetas de asistencia social, en los términos de la Ley de Asistencia Social; así como a instituciones de asistencia social, públicas y privadas en entidades federativas y municipios.”

Como vemos la implementación de los módulos de mediación traerían consigo grandes cambios en SNDIF, mismos que benefician a la población que requiere de todo el apoyo posible para una vida sana y al personal que labora al capacitarse en nuevas alternativas de solución.

b) DIF-DF.

Toda vez que el DIF-DF ya cuenta con el servicio de Mediación de Conflictos Familiares dentro del Programa de Asistencia Jurídica a cargo de la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos, nos resta plantear lo siguiente:

Primero, proponer al DIF-DF que entre sus facultades se agregue “la prestación del servicio de mediación a personas sujetas de asistencia social (menores,

ancianos, discapacitados y personas sin recursos)”, como otra alternativa para concluir sus disputas.

Segundo, que pese a sus avances en la implementación de este medio, toda vez que aun no cuenta con un Manual de Procedimientos o documento similar que ayude a ejecutarlo con mayor facilidad, eficacia, aceptación y entendimiento para la población que lo requiere, se elabore y tome en cuenta la propuesta en el sucesivo punto sobre el contenido del manual referido.

Y finalmente, la creación de módulos de mediación en los Centros DIF-DF ubicados en las distintas delegaciones del Distrito Federal, de tal modo que las personas tengan mayor acceso y conozcan esta alternativa que día a día avanza para beneficio en el desarrollo sano de la sociedad y su entorno.

4. Procedimiento para prestar el servicio de mediación.

Ahora bien, reiterando que mi propuesta es la implementación de Módulos de Mediación en el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, se propone también un Manual de Procedimientos para el servicio de mediación en donde se indicara de manera general las etapas o fases del proceso de mediación.

Como observamos la propuesta requiere cambios estructurales y físicos en ambos organismos del SNDIF, uno de ellos es la creación de Modulo de Mediación y otro la realización de un Manual de Procedimientos para el Servicio de mediación familiar para la Dirección de Asistencia Jurídica, que regule el servicio, y por consiguiente se indicara a grandes rasgos una propuesta sobre el contenido del mismo.

El Manual deberá contener un objetivo, definiciones, la autoridad (es) responsable, referencias y el procedimiento:

- Objetivo: Coadyuvar en la solución de conflictos principalmente en el ámbito familiar, a través de la mediación que orienta y permite el dialogo a las apersonas que solicitan y aceptan el servicio.
- Definiciones:
 - Mediación. Es un medio alternativo de solución de conflictos, a través del cual las partes en disputa resuelven por sí mismas su problema llegando a un acuerdo, con la orientación de un tercero imparcial.
 - Mediador. Profesional capacitado para intervenir en un conflicto familiar, actuando como conductor del dialogo, devolviendo a las partes su capacidad negociadora y puedan acordar soluciones sustentables y beneficiosas para el núcleo familiar.
- Autoridad (es) responsables:
 - Tratándose del DIF-Nacional serán la Dirección General Jurídica y de Enlace Institucional, Dirección de Asistencia Jurídica, Subdirección de Asistencia Jurídica Familiar y el Departamento de Asistencia Jurídica y Social.
 - En cuanto al DIF-DF la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos.
- Referencias:
 - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Código Civil para el Distrito Federal.
 - Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

- Ley General de Salud.
- Ley de Asistencia Social.
- Estatuto Orgánico del SNDIF.

➤ Procedimiento

- I) Al momento en que la persona solicita la asesoría jurídica, el abogado le indicara la existencia de un medio alternativo para la resolución de sus conflictos llamado Mediación, si acepta la persona es llevada con el mediador quien le informara respecto del medio alternativo.

- II) Una vez que el mediador proporcione la información necesaria respecto al proceso de mediación y tenga la aceptación para brindar el servicio, el mediador le proporcionara un formato de registro (hoja de primera vez); el cual contendrá los datos generales del usuario, su problemática y los datos generales de la otra persona con la que tiene el conflicto para que sea invitada y explique dicho medio alternativo.

- III) La invitación será mediante citatorio en un plazo no mayor a 5 días para comparecer y ser sujetos de la mediación, en caso de que no se presente se gira un segundo citatorio dentro de un plazo no mayor a 3 días hábiles (mínimo 5 días hábiles) y una vez que se presenten ambas partes se inicia con las sesiones de mediación.

En caso de que la problemática de las partes sea respecto de maltrato infantil, intervendrá el área de Psicosocial para realizar lo conducente (investigación) y pueda intervenir la Fiscalía Central de Investigación para Menores, cuyas funciones se indicaron en el tercer tema al señalar el procedimiento para brindar el Servicio de Asesoría Jurídica.

- a) Una vez que ambas partes se encuentre reunidas y acepten las reglas de la mediación, se dará inicio con la o las sesiones de mediación hasta lograr acuerdos entre las partes, que serán plasmados en un convenio.
- b) Si una de las partes no acepta dicho medio alternativo o en caso de no lograr la mediación de las partes, se hace del conocimiento a los usuarios la posibilidad de iniciar un proceso judicial y las instancias adecuadas, e informa a la Subdirección de Asistencia Jurídica Familiar, la conclusión del servicio (5 días hábiles).

IV) Al término de la mediación o sesiones, es decir, cuando se llegue a acuerdos con ayuda del mediador, se realiza un convenio de mediación cuyas cláusulas se formalizaran mediante escrito y ante Juzgados Familiares.

El convenio y/o contrato realizado quedara como antecedente a razón de que una de las partes decida iniciar un proceso judicial, toda vez que ha notado el incumplimiento del mismo por la otra parte. Por lo tanto, con apoyo del abogado (que patrocinara el asunto) se podrá dar inicio el respectivo proceso judicial, esto es, que se haga cumplir el convenio y/o contrato.

V) En ambos casos, haya o no mediación se comunica al Área encargada de brindar el servicio de mediación, los términos de la conclusión del servicio e instruye el archivo del asunto al departamento y/o área encargada del mismo (5 días hábiles), para dar fin al procedimiento.

En pocas palabras, el manual que contengan el procedimiento para brindar el servicio de mediación, tendrá que ajustarse a la doctrina y legislación aplicable sobre este medio alternativos de solución de conflictos; tomando en consideración la asistencia social que brinda el SNDIF para promover el sano desarrollo de la familia y la comunidad, así como la protección de los menores.

5. Beneficios de los módulos de mediación.

Con anterioridad indicamos de forma general, las ventajas y desventajas de la mediación como medio de solución de conflictos para el usuario que acepta iniciar con dicho procedimiento, sin embargo también es necesario señalar los beneficios que implica implementar Módulos de Mediación en el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-Nacional y DIF-DF).

Como recordaremos, la familia es la célula primaria en donde comenzamos a relacionarnos con los demás y aprender a resolver los conflictos que se presentan; es por ello que la mediación familiar es el instrumento adecuado de desarrollo social, toda vez que promueve un comportamiento ético y civilizado de los propios integrantes al originar valores y conductas autónomas o compartidas frente a los conflictos de un grupo social.

Así mismo en “la mediación familiar se trata de obtener soluciones con el menor dolor posible para las partes y en donde no se profundice la disputa a través de actuaciones de ataque defensa, con su retroalimentación periódica y finalmente se dejen sin resolver las causas que dieron origen al conflicto.”¹⁵³

Pese a que la mediación no garantiza la reconstrucción del hogar, se logra que las relaciones terminen de manera civilizada, sin afectar a terceros e impulsando la capacidad negociadora mediante el diálogo.

Por lo cual la implementación de los módulos de mediación, facilitara que los acuerdos logrados sean estructurados, duraderos y que satisfagan las necesidades e intereses de ambas partes; consiguiendo una reestructuración en la familia, así como relaciones agradables.

¹⁵³ José Eduardo, Cardenas, en Márquez Algara, Ma. Guadalupe, *op.cit.*, nota 78, p. 98.

Otro beneficio es que con la mediación se fomenta una cultura de convivencia sana, de diálogo o comunicación entre las personas y el desarrollo de una mejor forma de solucionar los problemas, manteniendo la unión familiar y las relaciones entre los miembros de una comunidad.

Lo anterior, con el objetivo de prevenir la violencia, promover un clima socio-afectivo entre los mediados y con las personas que conviven día a día, además de conocer nuevas alternativas para prevenir o solucionar conflictos ya que en ocasiones los métodos aplicados en tales alternativas se adaptan mejor al conflicto concreto al cual se le somete. Además se excluye la figura del abogado como tal, que en muchas ocasiones dan origen a más conflictos entre las partes.

En el mismo orden de ideas, existe la necesidad de encontrar otros medios alternativos para solucionar las disputas con ventajas para los ciudadanos que no tienen acceso al sistema judicial por distintos motivos, entre ellos la ignorancia y el ámbito económico; por tal motivo, la creación de estos módulos apoyara no solo en la disminución de la carga de trabajo en los Juzgados sino también que se tenga conocimiento y acceso sin ningún costo a otras alternativas que puedan resolver con eficacia y prontitud la crisis familiar.

Al instalar los módulos en las oficinas centrales de cada organismo del SNDIF y en los Centros Asistenciales ubicados en las Delegaciones del D.F., se lograra cumplir el objetivo de brindar servicios de asistencia social para el sano desarrollo de la familia y la comunidad.

Con dichos módulos de mediación se tendrán cubiertas las necesidades económicas de los usuarios, se otorgara ayuda para disminuir o eliminar el desgaste físico y psicológico, además considerando que es larga la distancia para algunas de las personas al acudir a las oficinas Centrales de SNDIF, se disminuirá el tiempo y ninguna excusa para trasladarse al Centro más cercanos y exponer su conflicto; cortando así el círculo vicioso en el que se encuentran para buscar

armonía entre sus diferencias comprendiendo que con la mediación podrán comenzar a reorganizar sus vidas.

También beneficia a los usuarios de este servicio, en el ámbito económico ya que no se requiere dar pago alguno, puesto que dicho servicio o trámite será gratuito, de lo contrario si el mediador u otra persona que labore en las instalaciones del DIF-Nacional o DIF-DF., solicita alguna remuneración para agilizar el trámite o las condiciones del servicio, podrá denunciarlo ante el área de Quejas del Órgano Interno de Control, del organismo en el que se encuentre el usuario.

Razones como las anteriores, dan pauta para tratar de mejorar el nivel de vida que cada persona lleva en una sociedad de cambios “económicos, culturales y políticos”, mismos que afectan los intereses, necesidades, comportamientos y relaciones que uno tiene con los demás individuos.

Por ello, se deben ofrecer soluciones que se adecuen a la propia familia y a la comunidad considerando los cambios que atraviesa la sociedad y la diversidad de cultos o religión, los valores, las tradiciones y costumbres diversas, entre otros aspectos, que surgen con el paso del tiempo.

CONCLUSIONES

PRIMERA. La familia es una institución social, unida por relaciones de parentesco, matrimonio, concubinato y afectivas, cuyos vínculos jurídicos crean derechos y obligaciones para los miembros que la integran.

SEGUNDA. En toda familia el ejercicio del trato cotidiano entre sus miembros surgen conflictos, los cuales deben resolverse en forma armónica y con respeto a cada uno de sus integrantes.

TERCERA. Durante años el Estado en su función protectora a la familia, ha buscado medios alternos de solución de conflictos familiares que beneficien a la sociedad y a los propios Tribunales de Justicia del Distrito Federal, mediante una cultura de diálogo con el apoyo de instituciones públicas y privadas que velen por el bienestar de la comunidad y la familia.

CUARTA. Dentro de la tradición jurídica civilista encontramos a la autotutela, heterocomposición y autocomposición como sistemas o mecanismos alternos de solución de conflictos. Del sistema heterocompositivo se desprende el proceso jurisdiccional, el arbitraje y la conciliación; y en la autocomposición la negociación y mediación.

QUINTA. La mediación es un procedimiento voluntario por el cual dos o más personas involucradas en una controversia, buscan y construyen una solución satisfactoria, con la asistencia de un tercero imparcial denominado mediador.

SEXTA. El rol del mediador es ayudar a las partes a resolver sus diferencias identificando el problema e intereses y facilitando la comunicación entre ellas, mediante técnicas y métodos de entrevista o intervención para obtener acuerdos equitativos.

SÉPTIMA. La mediación ha tenido trascendencia en Estados de la República Mexicana, tales como Sonora, Quintana Roo, Querétaro, Estado de México, el Distrito Federal entre otros; en donde observamos la creación de instituciones y/o centros que ofrecen medios alternos de resolución de disputas.

OCTAVA. Existen en México pocas instituciones públicas o privadas encargadas de aplicar la mediación; por ejemplo en Guadalajara, Jalisco; se

crea el CENAVID como centro privado de mediación, el CENCA creado en el Tecnológico de Monterrey (campus Estado de México), el Centro de Justicia Alternativa que opera en el Distrito Federal manejando la mediación civil, penal y justicia para adolescentes, mercantil, y familiar; y en el DIF-DF además de brindar asistencia jurídica presta el servicio de mediación familiar.

NOVENA. Derivado de los conflictos de interés y necesidades entre los miembros de la familia, la mediación como medio alternativo ha mostrado resultados favorables en su solución, toda vez que para su eficaz práctica se fundamenta en los principios de voluntariedad, confidencialidad, equidad, flexibilidad, neutralidad, legalidad y economía.

DÉCIMA. La mediación familiar es un proceso de gestión orientado a la solución de los conflictos originados entre miembros del núcleo familiar, a través del cual dos o más personas acuerdan por sí mismas la solución amistosa de sus diferencias, con la asistencia de un tercero neutral, denominado mediador.

DÉCIMA PRIMERA. Uno de los organismos que promueven el sano desarrollo de la familia y la comunidad, es el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, mismo que está dividido según sus funciones, atribuciones o facultades en DIF-Nacional y DIF-DF.

DÉCIMA SEGUNDA. El DIF-Nacional ofrece la conciliación como medio alternativo de solución de problemas familiares en base a un Manual de Procedimientos de Asesoría Jurídica Familiar mediante la Subdirección de Asistencia Jurídica.

DÉCIMA TERCERA. En cuanto al DIF-DF, la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos brinda el servicio de asesoría jurídica con patrocinio y el de mediación, sin embargo, no cuenta con un manual de procedimientos ni módulo adecuado o personal capacitado para realizar las sesiones de mediación; toda vez que el servicio es brindado en el cubículo del trabajador social o psicólogo en turno.

DÉCIMA CUARTA. En consecuencia, se propone una normatividad interna para el DIF-DF, mediante la elaboración de un manual de procedimientos claro

y concreto que auxilie en la prestación del servicio de mediación familiar de manera eficiente, gratuita y profesional para la protección de las familias y la sociedad en general.

DÉCIMA QUINTA. Así mismo, se sugiere la instalación de módulos de mediación en el DIF-DF, para ofrecer a las personas un lugar privado en el que se sientan cómodas y puedan expresar libremente su conflictiva, con apoyo del mediador quien orientara imparcialmente a las partes en la solución de su conflictiva familiar o de convivencia social.

DÉCIMA SEXTA. El DIF-DF, difundirá las ventajas y los avances de la mediación entre los usuarios que reciben los servicios en sus instalaciones; con el fin de fomentar y preservar valores sociales y familiares a través de un adecuado tratamiento de conflictos que conduzcan a las partes a encontrar soluciones en un ambiente armónico.

DÉCIMA SÉPTIMA. Los beneficios que obtendrá el DIF-DF al implementar la mediación familiar serán el facilitar el acceso a una justicia pronta y de forma gratuita, fomentar principios y valores de convivencia social como el diálogo, la equidad, la tolerancia y el respeto, mediante soluciones de consenso, así como una cultura de diálogo y desarrollo de la propia mediación a nivel psico-social. Además, reducirá el número de casos que llegan a procedimientos judiciales que causan rezago, permitiendo que las relaciones entre los miembros de la familia perduren en un futuro.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALCALÁ ZAMORA Y CASTILLO, NICETO. Proceso, autocomposición y autodefensa, México, UNAM, 1970.
2. ARELLO DE ALMEIDA, MARIA ALBA. Mediación: Formación y Algunos aspectos claves, México, Porrúa, 2001.
3. AZAR MANSUR, CECILIA. Mediación y Conciliación en México: Dos vías alternativas de solución de conflicto a considerar, México, Porrúa, 2003.
4. BERIZONCE, ROBERTO O. Los medios alternativos de solución de conflictos: Bases para su implementación, Anales de la Facultad de Derecho y Ciencias Jurídicas de la Universidad de La Plata, Tomo XXXII.
5. BUERGENTHAL, THOMAS. Manuel de Derecho Internacional Público, México, Fondo de Cultura Económica, 1994.
6. CAIVANO, ROQUE J. Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos, Negociación, Conciliación y Arbitraje, E. Moame Drago, 1998.
7. CÁRDENAS, EDUARDO JOSÉ. La mediación en conflicto familiares, Lumen/Hvmanitas, 2º ed., Buenos Aires, 1999.
8. COSTA, MERCEDES Y FAJARDO, PAULINO. La Mediación en los conflictos empresariales, Revista Cambio 16, España, 14 de agosto de 2000.
9. COUTURE, EDUADO J., Fundamentos del Derecho Procesal Civil, Buenos Aires, Depalma, 1980.
10. CHINOY, ELY. La sociedad: una introducción a la sociología, 22º ed., México, Fondo de Cultura Económica, 2003.
11. CHÁVEZ ASECIO, MANUEL. F. “La Familia en el Derecho”, Relaciones Jurídicas Paterno Filiales”, Porrúa, 4º edición, México, 2001.
12. DORANTES TAMAYO, LUIS. Teoría del Proceso, 7ª. ed., México, PORRÚA, 2000.
13. D. WILDE, ZULEMA Y M. GAIBROIS, LUIS. Qué es la mediación, Argentina, Abeledo-PERROT, 1994.

14. ENTELMA, REMO F. *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*, Barcelona, GEDISA, 2002.
15. FHISER, ROGER Y PATTON, BRUCE. *Sí...¡Deacuerdo!*, Norma, 5° reimpresión, Colombia, 1996
16. FLOYER ACLAND, ANDREW. *Como utilizar la mediación para resolver conflictos en la organizaciones*, Barcelona, 1990.
17. GALINDO GARFIAS, IGNACIO. *Derecho Civil, Primer Curso*, Porrúa, 29° ed., México, 2000
18. GARCÍA GARCÍA, LUCIA. *Mediación Familiar, Prevención y Alternativa al litigio en los conflictos familiares*, Madrid, Dykson, 2003.
19. GORJON GÓMEZ FRANCISCO J. Y STEELE GARZA JOSÉ G. *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos*, OXFORD, México, 2008.
20. HERRERA TREJO, SERGIO. *La mediación en México*, México, FUNDAp, 2001.
21. MÁRQUEZ ALGARA, MA. GUADALUPE. *Mediación y Administración de Justicia, Hacia la Consolidación de una Justicia Participativa*, México, Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2004.
22. MÓDULO DE CAPACITACIÓN EN MANEJO DE CONFLICTOS. *¿Es posible resolver conflictos sin violencia? Guía para el/la facilitador/a*, Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, Perú, MIMDES, 2006.
23. MUNDUATE JACA, LOURDES Y MARTÍNEZ RIQUEMEL, JOSÉ M. *Conflicto y negociación*, España, EUEDEMA, 1998.
24. NAVARRO, JAVIER. *Expansión y Empleo, Técnicas de Negociación*, Consultor senior de AT Kearney, 2001.
25. OVALLE FAVELA, JOSÉ. *Teoría General del Proceso*, tercera edición, Colección Textos Jurídicos Universitarios, Oxford, México, 1997.
26. PARKINSON, LISA. *Mediación Familiar, Teoría y Práctica: Principios y Estrategias operativas*, GEDISA, España, 2005.
27. RIPOL-MILLET, CITADO EN GARCÍA GARCÍA, LUCIA. *Mediación Familiar, Prevención y Alternativa al litigio en los conflictos familiares*, Madrid, Dykson, 2003.

28. ROJINA VILLEGAS, RAFAEL. Derecho Civil Mexicano, t. segundo, Derecho de Familia, Porrúa, 6° ed., México, 1983.
29. SOLETO MUÑOZ, HELENA Y OTERO PARGA, MILAGROS. Mediación y Solución de Conflictos, Habilidades para una necesidad emergente, España, TECNOS, 2007.
30. SUARES, MARINÉS. Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas, Buenos Aires, PAIDÓS, 2002.
31. URIBARRI CARPINTERO, GONZALO. El Arbitraje en México, Colección de Estudios Jurídicos, México, Oxford, 1999.
32. VINYAMATA C., EDUARDO. Aprender mediación, España, ed. Paidós, 2003.

DICIONARIOS Y ENCICLOPEDIAS CONSULTADAS

1. DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO DE DERECHO USUAL, Tomo 5 J-O, 20° edición, Argentina, Heliasra, 1986.
2. DICCIONARIO DE LA REAL LENGUA ESPAÑOLA, 2° edición, Espasa Calpe, Madrid, 1992.
3. GÜITRÓN FUENTEVILLA, JULIÁN, Enciclopedia Jurídica OMEBA, Derecho de Familia, 3° ed., Ediciones Jurídicas y Culturales S.C., México, 1988.
4. DE PINA VARA, RAFAEL, Diccionario de Derecho, 34° edición, México, Porrúa, 2005.
5. MÁRQUEZ ROMERO, RAÚL (coord.). Instituto de Investigaciones Jurídicas, Diccionario Jurídico Mexicano, t. A-C, México, Porrúa, 2009.

LEGISLACIÓN CONSULTADA

1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, quincuagésima octava ed., SISTA, México, 2012.

2. CÓDIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL, vigésimo segunda ed., ISEF, México, 2012.
3. CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL, vigésima novena ed., ISEF, México, 2012.
4. CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES DEL ESTADO DE MÉXICO, SISTA, México, 2011.
5. ESTATUTO ORGÁNICO DEL SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA, <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n252.pdf>, página consultada el 7 de agosto de 2012, a la 1:40.
6. LEY DE ASISTENCIA SOCIAL, <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/270.pdf>, página consultada el 4 de agosto de 2012, a las 3:40.
7. LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA, <http://cgservicios.df.gob.mx/prontuario/vigente/1715.htm>, página consultada el 3 de agosto de 2012, a las 4:12.
8. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA Y DE ENLACE INSTITUCIONAL DEL SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA, <http://bicentenario.dif.gob.mx/normateca/Body.aspx>, página consultada el 7 de agosto de 2012, a la 1:46.
9. TESIS II.2°.C.99 C, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, t. VIII, julio de 1998.
10. TESIS: 1A. CCXVII/2005, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, t. XXIII, enero 2006.
11. TESIS I.5°.C.J/II, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena época, t. XXXIII, marzo de 2011.

PÁGINAS CONSULTADAS EN INTERNET

1. ARLEY ORDUÑA, AMADA MARÍA, Innovación Metodológica en la formación del abogado mexicano. Orientada a la solución alternativa de conflictos, Centro de Negociación y Mediación. CEMCA, Facultad de Derecho UNAM, <http://www.derecho.unam.mx/cenmca/resenas.>, página consultada el 22 de julio de 2012, a las 2:45.
2. ASESORÍA Y ASISTENCIA SOCIAL, CENTRO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR (CAVI), http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=646:centro-de-atencion-a-la-violencia-intrafamiliar-cavi-&catid=126:asesoria-y-asistencia-social&Itemid=506., página consultada el 14 de abril de 2012, a las 3:40.
3. BAIXAULI, ELENA, La Mediación Familiar: un camino hacia la solución de conflictos, p. 2, <http://www.adimer.org/docus/lamf.pdf.>, página consultada el 22 de mayo de 2012, a las 14:45.
4. CARTA DE LAS NACIONES UNIDAS. Arreglo Pacífico de Controversias, Capítulo VI, <http://www.un.org/spanish/aboutun/charter.htm#Cap6.>, página consultada el 2 de marzo de 2012, a las 15:34.
5. CENTRO DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN COMERCIAL PARA LAS AMÉRICAS, http://www.arbitrajecanaco.com.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=172&Itemid=109., página consultada el 7 de agosto de 2012, a las 16:30.
6. CENTRO DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN. CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO, Mediación, www.camsantiago.com., página consultada el 19 de marzo de 2012, a las 8:25.
7. CENCA. Centro de Negociación, Mediación, Conciliación y Arbitraje, Antecedentes, <http://www.cem.itesm.mx/derecho/cenca/HTML/antecedentes.html.>, página consultada el 25 de abril de 2012, a las 6:18.

8. CONELLY, THOMAS JOHN Y LOISEAU, VIRGINIE, Mediación Familiar, a partir de los Tribunales, en Estados Unidos y Canadá, <http://enj.org/porta/biblioteca/penal/rac/68.pdf>, página consultada el 15 de julio de 201, a la 1:22.
9. COMUNICACIÓN SOCIAL. GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO, La Justicia no es para todos, no pronta ni expedita: EPN, Toluca, agosto 2011, http://www.gem.gob.mx/medios/w2comp.asp?Folio_=20286., página consultada el 22 de julio de 2012, a las 5:43.
10. CHÁVEZ, MARIANA (CORRESPONSAL), El Congreso también aprueba que las etnias integren asociaciones civiles y políticas, Se creara en Querétaro un Centro de Mediación Indígena, agosto 2005, http://aryme.com/doc/noticias/20050801_Se_creara_en_Queretaro_un_centro_de_mediacion_indigena.pdf, página consultada el 24 de julio de 2012, a las 4:25.
11. DIF-NACIONAL, Conoce al DIF Nacional, http://dif.sip.gob.mx/?page_id=10., página consultada el 20 de julio de 2012, a las 9:45.
12. FISCALÍA CENTRAL DE INVESTIGACIONES PARA MENORES, Funciones, <http://www.pgjdf.gob.mx/temas/6-1-1/fuentes/eoaforg/Subproc%20%20APC/FISC%20CIANNyA/Funciones%20FCIM.pdf>, página consultada el 5 de mayo de 2012, a las 11:15.
13. IFAI, PORTAL DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, http://portaltransparencia.gob.mx/pot/estructura/showOrganigrama.do?method=showOrganigrama&_idDependencia=12360., página consultada el 18 de junio de 2012, a las 14:54.
14. INSTITUTO MEXICANO DE LA MEDIACIÓN A.C., Principales objetivos del Instituto Mexicano de la Mediación A.C., <http://imm.org.mx/imm/>, página consultada el 2 de julio de 2012, a las 11:21.

15. IUGMAN, SILVIA, *La mediación escolar*, Buenos Aires, 1996, <http://educacion.idoneos.com/index.php/355341>, página consultada el 16 de julio de 2012, a las 13:30.
16. JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE. Funciones y Atribuciones, <http://www.juntalocal.df.gob.mx/funciones.html>, página consultada el 2 de marzo de 2012, a las 16:14.
17. LA RAMA JUDICIAL DE PUERTO RICO. CENTRO DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS, http://www.ramajudicial.pr/negmed/Centros_Mediacion/index.htm., página consultada el 26 de julio de 2012, a las 7:40.
18. LEGISLACIÓN DE LA UNAM, Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios, <http://www.dgelu.unam.mx/o4-1-2.htm>, página consultada el 2 de junio de 2012, a las 3:24.
19. LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA, Artículo 18, Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 8 de Enero de 2008, <http://info4.juridicas.unam.mx/adprojus/leg/10/333/> . , página consultada el 16 de junio del 2012 a las 7:22.
20. LÓPEZ, A. Iniciación al análisis de casos. Una metodología activa de aprendizaje en grupos, Método del Caso, Bilbao: Ediciones Mensajero, http://www.asociacionpref.org/pref/index.php?option=com_content&task=view&id=1&Itemid=2., página consultada el 26 abril de 2012, a las 8:30.
21. MERCADO MALDONADO, ASael Y GONZÁLEZ VELÁZQUEZ. GUILLERMO. “La Teoría del Conflicto en la Sociedad Contemporánea”, *Espacios Públicos*, Estado de México, 2008, vol. 11, núm. 021, p. 207, <http://redalyc.uaemex.mx>., página consultada el 2 de julio de 2012, a la 1:29.
22. MORA, KARLA, Instalarán Módulo de Mediación Comunitaria en la Benito Juárez, El Universal DF, www.eluniversaldf.com.mx, página consultada el 3 julio de 2012, a las 15:50.
23. NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS ORGANIZACIONALES, <http://necso.8m.com/>., página consultada el 26 de mayo 2012, a las 9:36.

24. PODER JUDICIAL DEL DISTRITO FEDERAL, Mediación, TSJDF, Centro de Justicia Alternativa, http://www.poderjudicialdf.gob.mx/en/PJDF/Centro_de_Justicia_Alternativa_Organos., página consultada el 23 de junio de 2012, a las 11:16.
25. PRONUNCIAMIENTOS DEL IV CONGRESO NACIONAL DE MEDIACIÓN, Mediación Penal en Sede de Procuración de Justicia, septiembre-octubre 2004, www.congresodemediacion.uson.mx/nacional/mesa12.htm., página consultada el 24 de agosto de 2012, a las 13:40.
26. PROGRAMA NACIONAL, Escuela Segura, “Orientación para el uso de guías para fortalecer la seguridad escolar, <http://basica.sep.gob.mx/escuelasegura/>, página consultada el 04 de agosto de 2012 a las 14:00.
27. TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL MUNDO HISPANO, <http://www.inter-mediacion.com/somos.htm.>, página consultada el 16 de julio de 2012, a las 11:45.
28. TRIBUNAL SUPREMO DE PUERTO RICO, REGLAMENTO DE MÉTODOS ALTERNOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, junio 1998, http://www.ramajudicial.pr/negmed/Recursos/Reglamentos/docs/RegMetodos_1998.pdf, página consultada el 25 de mayo de 2012, a las 5:38.