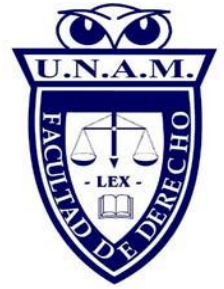




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE DERECHO



IMPLEMENTACIÓN DE UN MECANISMO DE QUEJA ANTE EL INCUMPLIMIENTO DEL
CONVENIO DE MUTUO RESPETO FIRMADO POR LAS PARTES EN EL CENTRO DE
MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA DEL MUNICIPIO DE
TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO.

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN DERECHO

PRESENTA:

JUAN MIGUEL RAMÍREZ GONZÁLEZ

ASESOR:

MTRO. PEDRO NOGUERÓN DE LA ROQUETTE

CIUDAD UNIVERSITARIA, DISTRITO FEDERAL, 2015



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 ADMINISTRATIVO
TURNO MATUTINO

DR. ISIDRO AVILA MARTÍNEZ
DIRECTOR GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN
ESCOLAR DE LA UNAM
P R E S E N T E

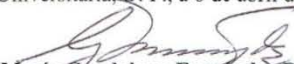
Distinguido Señor Director:

Me permito informar que la tesis para optar por el título de Licenciado en **Derecho**, elaborada en este Seminario por el pasante en Derecho, **Juan Miguel Ramírez González** con número de cuenta **089123612** bajo la dirección del **Mtro. Pedro Noguero de la Roquette** denominada **“Implementación de un Mecanismo de Queja ante el Incumplimiento del Convenio de Mutuo Respeto Firmado por las Partes en el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Municipio de Tlalnepantla de Baz Estado de México”**, satisface los requisitos establecidos por el Reglamento General de Exámenes Profesionales y de Grado de la UNAM, por lo que otorgo la aprobación correspondiente y autorizo su presentación al jurado recepcional en los términos del Reglamento de Exámenes Profesionales y de Grado de esta Universidad.

El interesado 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.

Sin otro particular, le envío un cordial y respetuoso saludo.

“Por mi Raza Hablará el Espíritu”
Ciudad Universitaria, D. F., a 8 de abril de 2015


Dra. María Guadalupe Fernández Ruiz
Directora del Seminario



C. c. p.-Juan Miguel Ramírez González.-Presente.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Autónoma de México por mi formación profesional desde mis primeros años en el C.C.H. Vallejo y a la Facultad de Derecho hasta el día de hoy en mi conclusión de licenciatura, así mismo a los profesores que forman parte de la máxima casa de estudios, gracias por siempre.

A mi asesor:

Mtro. Pedro Noguerrón de la Roquette

Por su generosidad, capacidad, su apoyo y paciencia al brindarme su asesoría en la construcción de esta tesis, gracias.

Directora del seminario de derecho administrativo:

Dra. María Guadalupe Fernández Ruiz

Por su apoyo, gracias.

A los miembros del jurado

A mis padres:

Miguel Ramírez Guerrero y Lucía González Gallegos.

A mis hermanos:

Arturo, Leandro, Ruperto, Guillermo, Gustavo, Lourdes, Alejandra y Martha.

A mi esposa:

Claudia Xóchitl Hernández Ávila y mis hijitas, Lucía, Citlalli, Itzel y Metzli.

Con todo mi amor y cariño, por su apoyo y comprensión, las amo.

A mi sobrino:

Daniel Ramírez que tenga persistencia en su formación profesional pese a los retos y adversidades que enfrenta.

A una persona especial:

Francisca Ávila

Al Coordinador del Centro Municipal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Municipio de Tlalnepantla:

Dr. Joaquín Rodríguez Lugo Baquero

Al jefe de departamento Municipal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Municipio de Tlalnepantla:

Lic. Francisco Chávez Garduño

A mis amigos:

José Elizalde, Héctor Ortega, Alejandro Zaragoza, Daniel Ríos, Mari Chaparriux Eleonora Mayumi, Edgar Mejía, Juana Govea, Francisco Flores, Miguel Zamora, Daniel Hernández, Raúl Ávila Jr., Martín Basurto, Raúl García, Elena Sánchez.

IMPLEMENTACIÓN DE UN MECANISMO DE QUEJA ANTE EL INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO DE MUTUO RESPETO FIRMADO POR LAS PARTES EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO.

CAPITULADO

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO PRIMERO 1

ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN 1

1.1.-LOS MAYAS EN GUATEMALA 1

1.2.-ANTECEDENTES INMEDIATOS DE LA MEDIACIÓN EN LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS..... 4

1.2.1.-QUINTANA ROO 6

1.2.2.-QUERÉTARO 7

1.2.3.-BAJA CALIFORNIA SUR..... 8

1.2.4.-DISTRITO FEDERAL 10

1.2.5.-SONORA 12

1.2.6.-ESTADO DE MÉXICO 14

1.3.-REFERENCIAS DE LA FIGURA MEDIACIÓN EN EL MUNDO..... 16

1.3.1.-LA MEDIACIÓN EN E.U. 18

1.3.2.-LA MEDIACIÓN EN ARGENTINA 20

1.3.3.-LA MEDIACIÓN EN ESPAÑA..... 22

CAPÍTULO SEGUNDO 24

CONTEXTO GENERAL DE LA MEDIACIÓN 24

2.1.-NATURALEZA JURÍDICA DE LA MEDIACIÓN 24

2.2.-CONCEPTO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN 26

2.3.- DIFERENCIACIÓN DE LA MEDIACIÓN CON LA CONCILIACIÓN..... 29

2.4.-OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN 30

2.5.-PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN..... 30

2.6.-MODELOS DE LA MEDIACIÓN	32
2.6.1.-MODELO TRADICIONAL O DE HARVARD	33
2.6.2.-MODELO TRANSFORMATIVO O DE BUSH Y FOLGER	34
2.6.3.-MODELO CIRCULAR-NARRATIVO O DE SARA COBB	35
2.6.4.-MODELO ASOCIATIVO	36
2.6.5.-MODELOS QUE SE UTILIZAN EN MÉXICO	36
2.6.6.-TABLA COMPARATIVA DE MODELOS	40
2.7.-TÉCNICAS O HERRAMIENTAS.....	40
2.7.1.-DEFINICIÓN DE TÉCNICA	41
2.7.2.-DISTINTAS TÉCNICAS APLICADAS EN LA MEDIACIÓN	42
2.7.3.-ESCUCHA ACTIVA	43
2.7.4.-ASERTIVIDAD.....	44
2.7.5.-RAPPORT	45
2.7.6.-SECCIÓN PRIVADA O CAUCUS.....	46
2.7.7.-LLUVIA DE IDEAS.....	47
2.7.8.-EMPATIA.....	48
2.7.9.-PARAFRASEO	49
2.7.10.-CONNOTACIÓN POSITIVA	51
2.7.11.-INTERROGATORIO O PREGUNTAS	51
2.7.12.-GESTICULACIÓN	53
2.7.13.-POSTURA CORPORAL	54
CAPÍTULO TERCERO	55
FUNDAMENTO LEGAL DE LA FIGURA DE LA MEDIACIÓN	55
3.1.-CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE MÉXICO	55
3.2.- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO.....	56
3.3.-CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES DEL ESTADO DE MÉXICO ..	57
3.4.-LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO	58

3.5.-LEY DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PAZ DEL ESTADO DE MÉXICO	60
3.6.-REGLAMENTO INTERNO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ	61
3.7.-REGLAMENTO DE JUSTICIA CÍVICA DE TLALNEPANTLA DE BAZ.....	62
3.8.-REGLAMENTO MUNICIPAL DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA DE TLALNEPANTLA DE BAZ	63
CAPÍTULO CUARTO.....	64
PROCEDIMIENTO DE LA MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN EN EL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO.....	64
4.1.-INTEGRACIÓN DE LA OFICIALÍA MEDIADORA-CONCILIADORA	64
4.2.-ÁMBITOS DE COMPETENCIA DEL OFICIAL MEDIADOR, CONCILIADOR Y FACILITADOR MUNICIPAL	65
4.3.-MEDIACIÓN VECINAL	69
4.4.-MEDIACIÓN ESCOLAR	71
4.5.-MEDIACIÓN FAMILIAR	73
4.7.-INICIO DE LA MEDIACIÓN POR PERSONA INTERESADA	76
4.8.-INICIO DE LA MEDIACIÓN POR REMISIÓN DE AUTORIDAD	78
4.9.-ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN	79
4.9.1.-ETAPA PREMEDIADORA.....	80
4.9.2.-INVITACIONES	81
4.9.3.-PREMEDIACIÓN	82
4.9.4.-CONSTANCIA DE ENTREGA DE INVITACIÓN.....	83
4.9.5.-ETAPA MEDIADORA	84
4.9-6.-ETAPA CONCLUSIVA	87
4.10.-ALCANCE JURÍDICO DEL CONVENIO FIRMADO ANTE EL OFICIAL MEDIADOR, CONCILIADOR Y FACILITADOR MUNICIPAL CERTIFICADO POR EL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO.....	90

CAPÍTULO QUINTO	93
IMPLEMENTACIÓN DE UN MECANISMO DE QUEJA ANTE EL INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO DE MUTUO RESPETO FIRMADO POR LAS PARTES EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO.	93
5.1.- PROCEDIMIENTO DEL MECANISMO DE QUEJA EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO DE MUTUO RESPETO	93
5.1.2.- PRESENTACIÓN DE LA QUEJA	95
5.1.3.- DERECHO DE AUDIENCIA	97
5.1.4.- PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.....	101
5.1.5.- TESTIGOS	102
5.1.5.- DESAHOGO DE PRUEBAS	105
5.1.4.- RESOLUCIÓN	107
5.2.- SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO DE MUTUO RESPETO EN EL ÁMBITO DE LAS FALTAS ADMINISTRATIVAS NO FLAGRANTES	110
5.2.2.- AUTORIDAD RESPONSABLE PARA VENTILAR LA QUEJA POR EL INCUMPLIMIENTO DE CONVENIO.....	111
CONCLUSIONES	113
BIBLIOGRAFÍA	116
LEGISLACIÓN	118
MEDIOS ELECTRÓNICOS	119
GLOSARIO	121

INTRODUCCIÓN

“Nada con la fuerza; todo con el derecho y la razón.”

Lic. Benito Juárez García

El presente trabajo de tesis se integra por cinco capítulos denominados: primero antecedentes de la mediación, segundo contexto general de la mediación, tercero fundamento legal de la figura mediación, cuarto procedimiento de la mediación y conciliación en el municipio de Tlalnepantla de Baz Estado de México y quinto propuesta de adición de un capítulo al Reglamento de Justicia Cívica de Tlalnepantla de Baz que contenga, mecanismo de queja para hacer valer los convenios de mutuo respeto.

El capítulo primero muestra como la asociación civil Oxlajuj Ajpop de Guatemala basada en los principios mayas, comenta 18 pasos a seguir para la resolución de conflictos, indica también que los mayas tienen sus principios basados en la relación armónica entre Ajaw el Creador y Formador, Naturaleza. La mediación, como método de resolución de conflictos siempre ha estado ahí presente en la cultura maya.

La mediación ha proliferado en la última década y se localiza numerosa legislación sobre mediación en nuestro país, tales como Quintana Roo, Querétaro, Baja California Sur, Distrito Federal, Sonora y el Estado de México.

A lo largo de toda la historia los conflictos se han resuelto típicamente en dos formas: violenta y pacífica o amigablemente.

Entre estos dos extremos de respuesta, encontramos también matices intermedios que conjugan ambas formas esto puede verse, aún hoy en día, cuando de la sede jurisdiccional se transita gradualmente a una forma de juzgamiento sustraída de la autoridad del Estado, y de ahí a la autonomía de la voluntad de las partes.

Con base en los antecedentes que expongo en el capítulo primero presento este trabajo encaminado a resaltar la forma en que se han implementado los medios alternativos de resolución de conflictos como medida complementaria en los ámbitos de impartición de justicia previstos por la legislación mexicana así como en Estados Unidos de Norte América, Argentina y España, con el fin de mostrar su evolución.

En México, la mayoría de las entidades federativas que lo conforman, se han desarrollado mecanismos alternativos para la solución de controversias, así mismo se han impulsado reformas legales y procesales e inclusive se han creado Centros de Mediación en los Poderes Judiciales de Aguascalientes, Baja California Sur, Chihuahua, Coahuila, Colima, Distrito Federal, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Sonora, Tabasco, Tamaulipas y Estado de México.

El segundo capítulo contempla la naturaleza jurídica de la mediación su concepto, objetivos, principios y herramientas, así como algunos modelos de mediación utilizados en México.

En virtud de cómo se resuelve el conflicto, menciono los métodos de resolución de conflictos. Éstos son, por tanto, tres: autotutela, autocomposición y heterocomposición. En el ámbito de la autotutela es cuando una de las partes impone su criterio sobre el resto.

Son autocompositivos cuando son las propias partes las que solucionan el conflicto, ya sea o no con la ayuda de un tercero, y heterocompositivos cuando el litigio es resuelto por un tercero ajeno a las partes en conflicto. Por lo que considero también de suma importancia, comentar la diferencia entre mediación y conciliación así como los principios de la mediación que indica la legislación en el Estado de México y los modelos de mediación más usuales.

La mediación es multidisciplinaria y requiere en su desarrollo de la aplicación de elementos no sólo jurídicos, sino también fundamentalmente psicológicos de ahí que dentro de las técnicas psicológicas de la mediación siempre sea conveniente contemplar la creación de un clima positivo tal como: La interrogación cuidadosa, la afirmación para conducir el diálogo, la dirección activa de entrevistas, la escucha activa, la relación positiva, la descarga de comportamientos no deseables, la confrontación de incoherencias, la facilitación de información, tener presente cuales son las formas y técnicas o herramientas.

Las técnicas son instrumentos que se utilizan durante el proceso de mediación, con la finalidad de llevar a cabo el objetivo de transformar una realidad conflictiva en una realidad de soluciones. Hay gran variedad de técnicas que se utilizan en la mediación, como escucha activa, asertividad, rapport, caucus, lluvia de ideas, empatía, parafraseo, connotación positiva, interrogatorio y postura corporal.

El tercer capítulo muestra el fundamento legal de la mediación y conciliación en el Estado de México y Municipio de Tlalnepantla. En nuestra sociedad hemos construido el hábito de caer en peleas en todas partes y por todas las razones posibles, muchas de estas divergencias tienen alcances jurídicos, y por ello han sido motivo de estudio, análisis, tratados y teorías. Por lo que el capítulo tres hace mención a la mediación y conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos desde el punto de vista jurídico.

Es evidente que con las reformas de los artículos 17 Y 18 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se incorporó como un derecho de los gobernados, la instrumentación y búsqueda de mecanismos alternativos de solución de conflictos.

El capítulo cuarto menciona como se integra la oficialía mediadora y conciliadora así como su ámbito de competencia, definiendo así también la mediación vecinal, escolar, familiar y paso a paso como se instrumenta la sesión de mediación y conciliación en el centro municipal de mediación y conciliación en del municipio de Tlalnepantla.

La mediación recae en un tercero, que es una persona con dotes necesarias para hallar soluciones al problema que las partes por iniciativa propia no están en capacidad de brindar. Constituye un sistema intermedio de solución de conflictos entre los mediados, que permite a las partes inmersas hallar la solución que no ha sido posible materializarse. Se caracteriza por tratar de alcanzar una aceptación de las partes. El mediador no impone nada, la presencia y labor del mediador no restringe ni limita la iniciativa de las partes para lograr por sí misma la solución directa del conflicto. La mediación no es la panacea para la resolución de conflictos de ahí que sólo constituya un complemento a la Administración de Justicia en la solución de determinadas controversias.

La mediación se presenta como un mecanismo ágil, rápido, flexible, económico de resolución de determinado tipo de conflictos. De hecho, se le atribuye la finalidad de descongestionar la administración de justicia.

El capítulo quinto y último donde genero una propuesta derivado de que en el procedimiento de mediación y conciliación en el municipio de Tlalnepantla, cuando las partes firman convenio de mutuo respeto que tiene su origen en una falta administrativa no tiene consecuencia jurídica que obligue a uno o al otro o viceversa, a cumplir lo convenido.

Esto es la puesta en marcha de un mecanismo de queja con el objetivo de obligar a las partes en conflicto, al cumplimiento del convenio. Este procedimiento por supuesto es con fundamento en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Prevé la presentación de la queja, el derecho de audiencia, testigos, desahogo y genera la propuesta de sancionar a la parte que incumpla el convenio de mutuo respeto que tiene su origen en una falta administrativa, firmado ante el oficial mediador conciliador municipal, así como investir de personalidad jurídica al oficial calificador para que sea la figura o autoridad ante quien se realice el mecanismo de queja, desde la presentación de la queja hasta la sanción administrativa.

Toda vez que el oficial calificador, es la persona que finalmente califica e impone sanciones por las conductas consideradas como faltas administrativas por el reglamento de justicia cívica de Tlalnepantla.

Se propone sea un procedimiento bajo el principio y esquema de economía procesal. Lo que permite ahorro de tiempo, dinero tanto a las partes en conflicto así a la administración pública, simplemente apelo al uso más racional de los recursos y generar en los ciudadanos más conciencia de lo que cuesta un proceso.

CAPÍTULO PRIMERO

ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN

1.1.-LOS MAYAS EN GUATEMALA

(U"uy u tsol-xikin a nuukilo"ob--Oye el consejo de los mayores)

La cultura maya fue una de las más brillantes y poderosas de Mesoamérica, su civilización se extendió por un período de más tres mil años. Fue conocida por su arte, arquitectura, sistemas matemáticos y astronómicos. Los mayas se establecieron durante el período Pre-Clásico (2000 a. C. a 250 d. C.), de acuerdo con la cronología de Mesoamérica.

El Derecho Maya tiene sus principios basados en la relación armónica entre Ajaw el Creador y Formador, Naturaleza y Humano, que regula actitudes y define el sentimiento de justicia. El castigo maya es el arrepentimiento y la promesa de no repetir los mismos errores dentro de la sociedad.

Los linchamientos, la humillación y otras formas de castigo maya solo son un mito ya que no son reconocidos por las autoridades ancestrales como parte de su cultura, en la tradición maya no es infligir la misma cantidad de dolor que experimentó la parte agraviada, por el contrario, la forma de resarcimiento es reparar, resucitar, restaurar la justicia a quien se le ha negado.

“El sistema en que se basa en la resolución de conflicto de manera tradicional maya está definido como sistema reparador, se persigue atender lo dañado, partiendo de la necesidad y responsabilidad que se tiene con la naturaleza, el cosmos y el ser humano, implica resolver conflictos con esos tres elementos y no causar daño a ninguno, cuando eso sucede, se pierde el equilibrio”.¹

No es una forma de castigo buscar perjudicar al prójimo. Los linchamientos no forman parte de la tradición maya de resolver conflictos. Las costumbres y tradiciones mayas se oponen al uso de violencia para resolver conflictos.

¹ ARIFIN Pressia, “*Prácticas Tradicionales Maya de Resolución de Conflictos*”, México, 25/9/2011, <http://www.ziviler-friedensdienst.org/sites/ziviler-friedensdienst.org/files/anhang/publikation/zfd-practicas-tradicionales-maya-de-resolucion-de-conflictos-1531.pdf>

El derecho maya se basa en un sistema con principios y valores coherentes con la cosmovisión de dignificar a las personas y defender la vida.

Los ancianos en las comunidades mayas dicen que deben seguirse permanentemente sus principios, se puede mencionar el valor de la verdad, así como el respeto, la comprensión, perdón y tolerancia. Los que mienten se consideran personas aisladas, inapropiadas y dañinas para la comunidad y para la familia, se busca la reflexión por parte de quien cometió la falta material, la persona o personas que realizaron o cometieron la falta, la reconocen y piden perdón a los lesionados o a la parte afectada.

La autoridad en la comunidad indígena, es el anciano y tiene el respaldo de toda la comunidad.

Los Ajchmi y el Chuch Qajaw son figuras de autoridad en los pueblos mayas en Guatemala. Los alcaldes auxiliares (Ajch mi), son aceptados como autoridades mayas, pues en algunos casos contribuyen en la resolución de conflictos en las comunidades y el Chuch Qajaw es una persona honorable, un anciano, una autoridad en lo material y en lo espiritual, es el mediador en los conflictos.

La palabra Chinamital, se refiere a un grupo de ancianos, proviene de la palabra chinamit, que significa linaje, o un grupo de personas que viven juntas en un determinado territorio. Aquí la palabra chinamit se refiere a una gran casa donde las personas en conflicto se acercan al Aj,,qij voluntariamente para solicitarle que intervenga en el conflicto y son canalizados con el Chinamital y las respectivas partes. Los miembros del Chinamital tienen un turno, espacio y tiempo para comentar el conflicto y ofrecer posibles soluciones, pero la solución debe provenir de las partes con la diferencia personal. Es ofrecida una ceremonia, oficiada por el Aj,,qij y presenciada por el Chinamital, para finalizar el acuerdo.

La asociación civil OxlajujAjpop comenta 18 pasos a seguir para la resolución de conflictos:

1. El aviso; dar conocimiento a la autoridad sobre la existencia de algún problema de las personas, la familia o la comunidad.

2. El análisis; es el espacio para valoración del problema y determinar si se interviene o no en el arreglo del mismo.
3. La convocatoria; se llama a las personas involucradas en el problema y se les invita para que relaten o amplíen los elementos del aviso.
4. El hablar; es el espacio donde las personas en conflicto hablan; escuchan lo que los otros dicen y sean escuchados por los demás.
5. La dualidad de la verdad o mentira; si el problema es mayor o muy grave, se verifica o comprueba la verdad o la mentira.
6. El conocimiento; es el espacio para sistematizar y profundizar los hechos, se reúnen las pruebas.
7. La aproximación; entre las partes se proponen reglas para intercambiar palabras, pensamientos, sentimientos, desentendidos y opiniones entre los involucrados en el problema.
8. El intercambio; se actúa sobre el compromiso de la palabra dicha o dada y a la verdad, que juntos han de construir las cosas.
9. El aconsejar; llamar la atención, llamar a la reflexión, se recapacita sobre los actos, se ve lo negativo y se recomienda salir del problema.
10. El crear y practicar ideas; con la finalidad de llegar a un arreglo. Se comienza a reparar el daño.
11. El reconocimiento de la falta y pedir perdón; se reconoce la falta, se pide perdón al que ha ofendido.
12. El juntar ideas, opiniones y comentarios, la autoridad maya propone sus ideas, opiniones, pensamientos sobre el problema.
13. La definición; se definen los acuerdos.
14. El acto de olvidar; las partes acuerdan la forma de olvidar las heridas causadas. Se define la reparación del daño y perjuicio ocasionados. El ofensor tiene la voluntad armonizar de nuevo sus relaciones.
15. El juntarse de nuevo; se produce la aceptación del uno y del otro a través de la armonía la paz y la justicia.
16. El pagar la culpa; se piensa en las sanciones que se han de aplicar por la falta cometida, se pide al afectado que requiera las sanciones que considera pertinente

y posibles de cumplir; la mayoría de los casos piden el arrepentimiento y la reparación de los daños.

17. El agradecimiento; es por los resultados, es motivo de alegría para todos consiste en compartir una comida o hacer una donación con regalos de comida o víveres.

18. El seguimiento; es garantizar el cumplimiento de los acuerdos Establecidos en el convenio.

Este modelo, presentado por OxlajujAjjpop, es detallado y sistemático. Finalmente, si el conflicto no se ha resuelto, se consultan a las autoridades municipales. Este proceso de resolución de conflictos muestra que es efectivo ya que la resolución no solo requiere de un compromiso físico, monetario y social hacia los acuerdos establecidos, también brinda un respeto espiritual, un compromiso realizado con seres superiores que debe respetarse por encima de todo. Se ve al ser humano como parte de un todo, se puede decir que tres grandes temas de la filosofía maya se concentra en el ser humano, la naturaleza y el cosmos.

La mediación: “Se trata de una filosofía que apunta a la sabiduría de saber buscar la solución a los conflictos naturales de la vida cotidiana mediante el diálogo y el acuerdo como instrumentos esenciales”.²

1.2.-ANTECEDENTES INMEDIATOS DE LA MEDIACIÓN EN LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

En la unison desde 1993, en el postgrado de Derecho y Psicología de la familia, se contemplaba en el plan de estudios la materia de mediación familiar, es ahí donde surge el proyecto de creación del Centro de Mediación, iniciando sus actividades en marzo del 2000. El doctor Jorge Pesqueira, quien en México empieza la labor de difusión y capacitación en la materia, se le considera el primer promotor del empleo de la mediación en México. “La reforma constitucional de dieciocho de junio de dos mil ocho, modificó el tercer párrafo del artículo 17 de la

² DÍAZ MADRIGAL Ivonne, “*La Mediación en el Sistema de Justicia penal: Justicia restaurativa en México y España*”, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, México. 2013, p. 26.

Constitución Política para establecer que”³: Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. “Estos medios son alternativos a la administración de justicia por parte del estado”.⁴De tal forma que el derecho constitucional se relaciona con la conciliación extrajudicial tal como lo comenta el abogado Oscar Peña Gonzáles: “La conciliación extrajudicial tiene una relación muy importante con el derecho constitucional, en tanto que la constitución es la ley de leyes, que establece el marco jurídico de toda institución, y a partir de este momento podemos decir si es constitucional una institución o no”.⁵ Cabe mencionar que los mecanismos de justicia alternativa ya han sido instituidos en nuestra carta magna y varios estados de la república, con óptimos resultados como en el estado de Oaxaca que cuenta con Centros de Mediación, Distrito Federal, el Estado de México, Nuevo León, Puebla, Guanajuato, Querétaro, Veracruz, Tamaulipas, Jalisco, Durango, Coahuila, Sonora, Aguascalientes, Baja California Sur, Colima, Michoacán, Tabasco, Zacatecas, etc., la mediación y conciliación se ha ejercido ya en las instancias municipales, es el caso del Estado de México. “La manera en que se ha ido incorporando al sistema jurídico no resulta homogénea. En algunos Estados se ha trabajado en la creación de una ley específica de Mediación o de Medios Alternos de solución de Controversias, otros le han incorporado a nivel Reglamento, otros más a nivel de Acuerdo y los menos, han hecho algunas reformas a sus códigos sustantivos”.⁶ Sin embargo Gonzalo Armienta Hernández comenta que el “órgano mediador debe ser independiente ya que la independencia es la única forma que garantiza una mediación imparcial”.⁷ Lo que significa que las decisiones deben tomarse atendiendo a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.

³DÍAZ MADRIGAL Ivonne, op. cit., p. 50

⁴ FIERRO FERRÁEZ Ana Elena, “*Manejo de Conflictos y Mediación*”, Oxford University Press, México, 2010. p. 15

⁵ PEÑA GONZÁLES Oscar, “*Mediación y conciliación extrajudicial*”, Flores editor y distribuidor, México D.F., 2010. p.11.

⁶ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, “*La mediación en el sistema procesal acusatorio en México*”, Flores editor y distribuidor, México, 2009. p.104.

⁷ ARMIENTA HERNÁNDEZ Gonzalo, “*El juicio oral y la Justicia Alternativa en México*”, Porrúa, México, 2010. p. 89

“Los MASC surgen principalmente por dos razones: debido a las necesidades insatisfechas de la administración de justicia y la importancia de que los participantes involucrados en un conflicto participen de común acuerdo, en la solución de su propia controversia”.⁸ Cabe mencionar que en gran medida por recomendaciones del Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, y la American Bar Association, se han ido creando sistemas de mecanismos alternos de solución de conflictos.

Cecilia Azar Mansur comenta sobre las ventajas de la injerencia del Estado en el impulso de los mecanismos alternos de solución de conflictos que son los siguientes:

- “El reconocimiento de los funcionarios judiciales y de la ley de nuevas opciones de solución de conflictos;
- Una definición más amplia de sus beneficios;
- La posibilidad de ofrecer dichas alternativas a zonas desprotegidas que generalmente tiene difícil acceso a los tribunales; (por ejemplo a través de la creación de centro municipales de mediación); y
- La aplicación de estas alternativas a un número mayor de materias no solo a la comercial”.⁹ Por lo anterior es de suma importancia, que la mediación está reconocida en la constitución así como sus ventajas que le generan a los gobernados, tales como un procedimiento gratuito, flexible y voluntario.

1.2.1.-QUINTANA ROO

En 1997 en el Estado de Quintana Roo, se diseñó un proyecto denominado Justicia Alternativa, que buscó materializar la igualdad jurídica en su Constitución, estableciendo para ello medios alternos en su sistema jurídico. Se realizaron modificaciones a su Constitución local, a fin de establecer en ella el derecho de todo habitante del Estado a resolver sus controversias mediante la conciliación o mediación. Cabe comentar que en la legislación de Quintana Roo, los efectos del

⁸ FIERRO FERRÁEZ Ana Elena, op. cit., p. 18.

⁹ AZAR MANZUR, Cecilia, “*Mediación y conciliación en México: dos vías alternativas de solución de conflictos a considerar*”, Porrúa, México, 2003. pp. 44 y 45.

convenio tienen el carácter de cosa juzgada (artículo 14 de la Ley Justicia Alternativa de Quintana Roo y se hacen valer en la vía de apremio o ejecución de sentencia. Una de las ventajas son sus delegaciones en los municipios para descentralizar el servicio. También cuentan con los servicios de defensoría de oficio y de asesoría técnico legal a quien tiene escasos recursos, y tiene la facultad de aplicar medidas de apremio, como multa o arresto y auxilio de la fuerza pública (artículo 13 Ley de Justicia Alternativa del estado de Quintana Roo). Así también “se prevé la obligatoriedad para asistir a la primera sesión, es decir, a la sesión inicial en donde se dan a conocer las pretensiones de la parte que invita y las características de la Mediación.”¹⁰ (Artículo 16 y 17 de la Ley Justicia Alternativa de Quintana Roo). Cabe señalar que este artículo rompe con el principio de voluntariedad.

1.2.2.-QUERÉTARO

Querétaro fue el segundo estado en abrir un Centro de Mediación. En la capital de este se realizó en 1999 el Programa Nacional de Formación de Mediadores, con la dirección del Doctor Jorge Pesqueira. El Centro de Mediación se consolidó en el año 2003, como rasgo característico, los medios alternativos de solución pueden ser operados por centros de mediación públicos, privados o sociales, El especialista en medios alternos de solución de conflictos, Oscar Peña Gonzáles comenta que “Pueden constituir centros de conciliación:

- Las personas jurídicas de derecho público o privado.
- Las personas jurídicas sin fines de lucro.
- Las personas jurídicas que tengan entre sus finalidades el ejercicio de la función conciliadora”.¹¹

Hoy en día la normatividad del Estado de Querétaro eleva a rango Constitucional al procedimiento de mediación.

El Reglamento del Centro de Mediación del Poder Judicial del Estado de Querétaro en su artículo 14 menciona los principios de la mediación:

¹⁰ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p.165.

¹¹ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 242.

I. **Confidencialidad.** Lo tratado en el proceso de mediación no puede ser divulgado y las reuniones de mediación son privadas. Las constancias o registros del proceso de mediación no podrán ser incorporados como prueba en ningún proceso judicial. Quienes intervengan en el proceso de mediación no podrán absolver posiciones ni prestar declaración testimonial sobre lo expresado en dicho proceso, por lo que el deber de confidencialidad se equipara al secreto profesional;

II. **Voluntariedad.** Es requisito esencial de la mediación la libre decisión de los mediados de participar en ella, de tratar de llegar a acuerdos a través del diálogo y el consenso. Los mediados tendrán en todo momento la libertad para acudir, permanecer o retirarse del proceso, así como para decidir sobre la información que proporcionan para llegar o no a un acuerdo; y

III. **Legalidad.** El convenio que derive del proceso de mediación no debe ser contrario a Derecho, ni atentar contra derechos irrenunciables o leyes prohibitivas; el convenio debe ser factible de cumplir y no quebrantar el orden público.

De acuerdo a lo anterior, quienes participen en proporcionar el servicio de mediación, no podrán ser citados a declarar, ni a comparecer como testigos a reconocer documentos en ningún procedimiento, la mediación se somete a la voluntad de las partes en conflicto es decir las partes no pueden ser obligadas a una sesión de mediación. En el supuesto de la fracción IV del artículo 17 de este reglamento, el Director del Centro de Mediación remitirá el convenio al juez de la causa para su aprobación y el otorgamiento de la calidad de cosa juzgada. O los mediados de común acuerdo podrán presentar el convenio ante la autoridad competente para su ratificación. Artículo 35 del Reglamento de Mediación del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

1.2.3.-BAJA CALIFORNIA SUR

Fue Baja California Sur, a quien correspondió la apertura del tercer Centro de Mediación en México, el 22 de enero del año 2001, dependiente de la Presidencia del Tribunal de Justicia del Estado. Oscar Peña Gonzáles comenta “Todo centro de conciliación tiene una estructura orgánica y está constituida de la siguiente manera: Director del Centro de Conciliación – secretaria general del centro de conciliación – otras Secretarías del Centro de Conciliación”.¹²

¹² PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 249.

Lo que significa que tienen una estructura orgánica definida. El objetivo principal de la institución fue establecer un mecanismo para solucionar controversias, complementario a la función jurisdiccional “los tipos que generalmente se tratan son de carácter penal en lo que respecta a la reparación del daño, familiar mercantil u comunitarios”.¹³ (Régimen de visitas, pensión alimenticia, faltas administrativas.) Los conceptos que maneja la legislación de Baja California no son del todo diferentes del Estado de México tales como lo describe la Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Baja California Sur, en su artículo 2.-“Para efectos de esta Ley, se entiende por:

I. Acuerdo: Acto voluntario donde la víctima, ofendido y el imputado, pactan una forma de poner término al conflicto penal sin necesidad de llegar a un juicio.

II. Centro: Al Centro Estatal de Justicia Alternativa, órgano auxiliar del Poder Judicial del Estado adscrito al Consejo de la Judicatura.

III. Convenio: Al acto voluntario que pone fin a una controversia en materia civil, familiar y mercantil, en forma total o parcial, y tiene respecto a los participantes la misma eficacia y autoridad que la cosa juzgada, previo su trámite respectivo conforme a lo dispuesto por esta Ley y las disposiciones legales aplicables.

IV. Conciliación: Al procedimiento voluntario por el cual dos o más personas involucradas en una controversia, logran solucionarla, a través de la comunicación dirigida mediante recomendaciones o sugerencias de solución facilitadas por un tercero que interviene para tal efecto.

V. Controversia: A la situación que se genera cuando dos o más personas manifiestan posiciones objetiva o subjetivamente incompatibles respecto de relaciones o bienes de interés público o privado.

VI. Especialista: A la persona capacitada y certificada para la aplicación ya sea de la mediación, conciliación o proceso restaurativo.

VII. Ley: A la Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Baja California.

VIII. Mediación: Al procedimiento voluntario por el cual dos o más personas involucradas en una controversia, asistidas por un tercero imparcial, conjuntamente participan en dirimirla y elaboran un convenio o acuerdo que le ponga fin, debido a la comunicación que este propicia.

IX. Medios Alternativos: A los procedimientos de mediación y conciliación, así como el proceso restaurativo, que permitirán a los particulares prevenir controversias o en su caso, lograr soluciones a las mismas, sin necesidad de intervención de los órganos jurisdiccionales, salvo para garantizar el respeto al convenio o acuerdo adoptado por los participantes, y para el cumplimiento forzoso del mismo en el caso del convenio.

X. Partes: A las personas físicas o morales con interés legítimo que participen en los procedimientos de medios alternativos.

XI. Proceso restaurativo: Al mecanismo cuyo propósito es la reparación y compensación para la víctima, el reconocimiento por parte del ofensor de la

¹³ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p.113.

responsabilidad de sus acciones y del daño que ha causado y la manera de repararlo, así como la reincorporación de ambos a la comunidad, procurando obtener la rehabilitación del ofensor, previniendo su reincidencia y la satisfacción de las necesidades tanto de la víctima como del victimario.

XII. Reglamento: A las disposiciones reglamentarias que emitan el Poder Ejecutivo y el Consejo de la Judicatura, en el ámbito de sus respectivas competencias”. Es claro cómo se adopta la cultura del diálogo y respeto como alternativa de solución de conflictos.

Sobre el alcance de los convenios los artículos 58, 59, 60, de la Ley de Justicia Alternativa y Restaurativa de Baja California Sur, mencionan que tienen que ser ratificados por el órgano jurisdiccional.

Artículo 58. En el caso de convenios firmados ante Centros Privados corresponderá a los mediadores privados promover la solicitud a los órganos jurisdiccionales que correspondan, para que los acuerdos sean elevados a categoría de cosa juzgada. No serán elevados a categoría de cosa juzgada los convenios que, a juicio del órgano jurisdiccional respectivo, afecten intereses de orden público o haya recaído sobre derechos respecto de los cuales los interesados no tengan libre disposición.

Artículo 59. Los convenios celebrados ante el Centro Estatal de Justicia Alternativa, o los Centros Públicos tendrán el carácter de ejecutorios, por lo que no requerirán ratificación previa para exigir su cumplimiento. Los convenios celebrados en Centros Privados requerirán su ratificación ante el juez de la materia de que se trate, para que tenga validez y exigir su cumplimiento.

Artículo 60. El término para ejecutar un convenio derivado de la Justicia Alternativa será el que se señale para la ejecución de las sentencias, de acuerdo a la materia y naturaleza de que se trate, en los términos y condiciones de las leyes respectivas.

Los convenios celebrados ante el Centro Estatal de Justicia Alternativa, o los Centros Públicos tendrán el carácter de ejecutorios, por lo que no requerirán ratificación previa para exigir su cumplimiento y los convenios firmados ante Centros Privados corresponderá a los mediadores privados promover la solicitud a los órganos jurisdiccionales que correspondan, para que los acuerdos sean elevados a categoría de cosa juzgada.

1.2.4.-DISTRITO FEDERAL

Es importante resaltar la grave crisis en el sistema de justicia que existe hoy en día, las cifras relativas al número creciente de pobladores, y al número de jueces, permite imaginar la enorme carga de trabajo y la dificultad de acceso a la justicia que no sólo motivan y justifican el uso de medios alternativos que hace imperativo su empleo. Oscar Peña González comenta que; “La conciliación extrajudicial se complementa con el derecho civil, sobre todo en aspectos

relacionados con las materias conciliables, por ejemplo en familia tenemos asuntos relativos a alimentos, régimen de visitas”.¹⁴ Como anteriormente comente la mediación y conciliación se complementa en aspectos de régimen de visitas, pensión alimenticia y perdón del ofendido. El proyecto que dio origen al Centro de Mediación Familiar del Distrito Federal, comenzó a dar frutos con la celebración del Congreso Nacional de Mediación en septiembre de 2002, le siguió a éste la redacción del anteproyecto de Ley para la creación de un “Centro de Justicia Alternativa en el 2003”¹⁵ así mismo la incorporación de la mediación privada a la Ley del Notariado del Distrito Federal, así como la creación del Primer Centro de Mediación Notarial. En el Distrito Federal el ocho de enero de dos mil ocho se publicó en la Gaceta Oficial, la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal, en la que se fija el propósito de regular la mediación como sistema alternativo de justicia, basado en la autocomposición asistida en las controversias entre particulares y cuando éstas recaigan sobre derechos de los cuales pueden aquellos disponer libremente, sin afectar el orden público. La legislación en cita prevé los mecanismos para la mediación basados en la prontitud, la economía y la satisfacción de las partes, la que siempre procederá de la voluntad mutua de los particulares de someterse a ella para resolver una controversia común. Asimismo, establece la organización y funcionamiento del Centro de Justicia Alternativa, así como la prestación del servicio de mediación, los derechos y obligaciones de los mediados, la regulación del mecanismo de mediación y la re-mediación, los efectos del convenio que en su caso se celebre entre las partes y las responsabilidades de los funcionarios y empleados del Centro de Justicia Alternativa. El Reglamento Interno del Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal menciona los supuestos en que funciona la mediación que a la letra dice: artículo 5.- La mediación procederá en los siguientes supuestos:

I. En materia civil, cuando las controversias deriven de relaciones entre particulares, sean personas físicas o morales, en tanto no involucren cuestiones de derecho familiar;

¹⁴ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 11.

¹⁵ DÍAZ MADRIGAL Ivonne, op. cit., p. 53.

II. En materia mercantil, cuando deriven de relaciones entre comerciantes, en razón de su participación en actos de comercio, considerados así por las leyes correspondientes;

III. En materia familiar, cuando las controversias 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;

IV. En materia penal, en el marco de la justicia restaurativa, las controversias entre particulares originadas por la comisión de una conducta tipificada como delito por las leyes penales del Distrito Federal, siempre que se persiga por querrela de parte ofendida y en cualquier caso no considerado grave perseguible de oficio, en cuanto a la reparación del daño, y

V. En materia de justicia para adolescentes, en el marco de la justicia restaurativa, en las controversias originadas por las conductas tipificadas como delitos en las leyes penales del Distrito Federal, ejecutadas por las 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.

“En Acuerdo General 19-/47 del pleno del consejo de la judicatura del Distrito Federal de Operación del Centro de justicia Alternativa, se contempla conceptos de Mediación: procedimiento autocompositivo por el cual dos o más personas, llamada mediados, involucradas en un conflicto, buscan y construyen ellas mismas una solución satisfactoria, con la asistencia de un llamado mediador”.¹⁶ Los efectos del convenio en el Distrito Federal, una vez firmado el convenio tiene con respecto de los mediados, el carácter de solución definitiva y ante su incumplimiento total o parcial los mismos pueden recurrir a la re-Mediación y construir un convenio modificadorio, o exigir su cumplimiento forzoso ante los jueces competentes previa autorización y ratificación judicial. Según los artículos 36 y 38 de la Ley de Justicia Alternativa del Tribuna superior de Justicia para el Distrito Federal.

1.2.5.-SONORA

Otra legislación adelantada en los medios alternativos, es la del Estado de Sonora, publicada el siete de abril de dos mil ocho, en la que se establece el derecho para los habitantes del Estado para resolver sus controversias de carácter jurídico a través de vías colaborativas en las que se privilegié el diálogo. “El Centro de Justicia Alternativa del Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Sonora nació el 3 de abril de 2003”.¹⁷ Siguiendo las corrientes internacionales de solución

¹⁶ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p.128.

¹⁷ Centros de Justicia Alternativa, “*Poder Judicial del Estado de Sonora*”, [en línea] disponible desde:
http://www.stjsonora.gob.mx/centro_justicia_alternativa.htm.

de conflictos por la vía pacífica. Oscar Peña González comenta que “Entre los MARCs más conocidos en Latinoamérica tenemos los siguientes:

-La negociación. -La mediación. – La conciliación. – El arbitraje”.¹⁸

El servicio inició con cinco especialistas en mecanismos alternativos de solución de controversias, Actualmente el centro cuenta con tres secretarías y un notificador, sala de espera y un cubículo para cada especialista en MASC, así como un cubículo para el director, todos debidamente acondicionados, cabe mencionar que fueron diplomados en mediación por el Departamento de Posgrado de Derecho de la Universidad de Sonora. Con fecha 18 de junio del año 2008 se elevaron al rango Constitucional los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, con la reforma y adición que se hizo al artículo 17 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, la cual se reformó el día 9 de octubre del año 2012. El artículo 30 de la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias para el Estado de Sonora comenta que: Los directores generales y los directores de los centros tendrán la facultad, cuando lo solicite cualquiera de los interesados, de remitir los convenios cuya autenticidad hayan certificado, ante el Juez que corresponda, para que éste determine, sin requerir ratificación de los suscriptores, si son de aprobarse. Tratándose de convenios que se celebren respecto de derechos de menores de edad e incapaces, deberán ser sometidos a la autoridad judicial correspondiente, para su revisión y aprobación, en su caso, previa intervención que se dé al Ministerio Público.

Los convenios que se suscriban ante especialistas que no formen parte de los Centros de Justicia Alternativa del Estado, podrán presentarse por los interesados ante el Director de cualquiera de dichos centros, quien, previamente a la ratificación, los revisará y verificará que las soluciones acordadas sean conforme a derecho y que reúnen los requisitos esenciales. Así mismo, una vez ratificados, a petición de cualquiera de los interesados, podrá someter tales convenios a la aprobación, en su caso, por la autoridad judicial, en los términos previstos por esta Ley.

¹⁸ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p.44.

1.2.6.-ESTADO DE MÉXICO

En el año 2002, la LIV legislatura del congreso local, recibió del presidente del Tribunal Superior Justicia y del Consejo de la Judicatura la iniciativa de reforma legal para incorporar en la legislación estatal la mediación y conciliación como medios alternativos de justicia, esto con sustento en el artículo 51, fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. El Centro de Mediación Estatal en Toluca es dependiente del Consejo de la Judicatura Local y fue inaugurado el 11 de diciembre de 2002, le siguió a éste, la inauguración en enero de 2004 del Centro de Mediación y Conciliación de Tlalnepantla y la del Centro de Mediación y Conciliación de Chalco, en junio de 2004. Cabe mencionar que existen ventajas en el Estado de México para su población, ya que existen Centros Municipales de Mediación y Conciliación con sustento jurídico a través de sus reglamentos de mediación municipales, el convenio en la mediación tiene categoría de cosa juzgada además este procedimiento no tiene costo alguno lo que resulta importante para los solicitantes del servicio y se rige por los principios de voluntariedad, gratuidad, neutralidad, confidencialidad y legalidad. El Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México es muy claro en cuanto a la autorización del convenio y su alcance que a la letra dice:

Artículo 6.13. Los convenios sólo serán autorizados en caso de que no contravengan la moral o disposiciones de orden público. El Director del centro deberá de asegurarse que los convenios no adolezcan de vicios del consentimiento por lo que no podrán autorizarse convenios que no fuesen resultado de las sesiones de mediación o conciliación desarrolladas en el centro.

Artículo 6.14. Efectos de cosa juzgada: Artículo 6.14. Una vez autorizado el convenio final por el Director del centro, tendrá respecto de los interesados el carácter de sentencia ejecutoriada con efectos de cosa juzgada”.

Pastrana Aguirre Laura Aída comenta que, “El convenio de mediación se considera un acuerdo firme y la autoridad no podrá juzgar de nuevo al respecto. (Es materia de sobreseimiento un asunto que ha sido resuelto previamente a

través de la Mediación)".¹⁹ Solo en caso de ejecución forzosa, se tendrá el auxilio del Poder Judicial para ejecutar el convenio, pues se considera como cosa juzgada y se equipara a una sentencia.

Los principios que configura el reglamento mencionado son:

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

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

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

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

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

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

El objetivo y función de estos principios es buscar el orden y la paz social a través de la comunicación. Pastrana Aguirre Laura Aida comenta, "Una de las dos vertientes de la investigación científica es la construcción de teorías basadas en la predicción de hechos futuros, a través de la ocurrencia de acontecimientos o resultados experimentales, que precisamente coadyuven para la prevención de esos hechos futuro".²⁰ La aplicación de los principios antes mencionados por el mediador permite crear escenarios para la construcción de una solución pacífica del conflicto, que es uno de los objetivos de la mediación en concordancia con la ciencia.

1.3.-REFERENCIAS DE LA FIGURA MEDIACIÓN EN EL MUNDO

En China, desde la antigüedad la conciliación fue un recurso básico en la resolución de los conflictos, Confucio afirmaba la existencia de una armonía

¹⁹ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., pp.70 y 71.

²⁰ Ibidem, p. 19.

natural en las relaciones humanas que debía dejarse desenvolverse. “(la resolución adecuada de un conflicto se logra únicamente a través de la persuasión moral del tipo de conducta a seguir siendo inadmisibles la imposición de un acuerdo a través de la coacción)”.²¹ En su pensamiento, el apoyo unilateral y la intervención adversarial, dificultan la comprensión y son la antítesis de la paz, en esta república la mediación se ejerce a través de los comités populares de conciliación. “En Chungking, una ciudad de casi 12 millones de habitantes, funcionan 11,855 comités de mediación con 90,638 mediadores un mediador por cada 100 habitantes”.²² Para Peña González Oscar “El objeto de la mediación consiste en ayudar a las partes a generar sus propias soluciones para resolver el conflicto. El mediador dirige el proceso pero no sugiere fórmulas de solución. Las partes deciden completamente el contenido del acuerdo”.²³ En Japón la mediación tiene raíces en sus costumbres y leyes, “las costumbres japonesas hacían del líder comarcal el mediador en las disputas formales”.²⁴ En los tribunales japoneses, se dispuso legalmente la conciliación de desavenencias personales antes de la segunda guerra mundial. “La tendencia hacia la Mediación se está manifestando cada vez más y muchas veces montada en la tradición ancestral de cada cultura y sociedad, por ejemplo: Hawai tiene la tradición hooponopono, y en Palestina, la Sulka”.²⁵ En conclusión es ancestral la mediación en la historia del hombre.

Actualmente la efectividad de la mediación, depende del campo en que se aplique, y que sus formas y objetivos sean equilibrados y cooperativamente constructivos. En “Norteamérica se encuentran organismos de resolución de conflictos agrarios, vecinales, familiares, propios de comunidades de origen

²¹ MIRANZO DE MATEO Santiago Revista de Mediación. Marzo 2010. “*quiénes somos, a dónde vamos... origen y evolución del concepto mediación*”, [en línea] disponible desde: <http://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-05-03.pdf>. p.4.

²² CASTAÑEDO ABAY Armando, Mediación, “*Una alternativa para la solución de conflictos*”. Primera Edición, Universidad de Sonora, México, 2001. p. 19.

²³ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., pp. 46 y 47.

²⁴ FERNÁNDEZ RIQUELME Sergio, “*La Mediación Social: Itinerario Histórico de la Resolución de Conflictos Sociales*”, [en línea] disponible desde: <http://www.eumed.net/rev/cccss/07/sfr.htm>.

²⁵ Sociedad de mediación, “*Resolviendo Conflictos A través de La Mediación*”, el blog alternativo, [en línea] disponible desde: <http://www.elblogalternativo.com/2014/03/18/resolviendo-conflictos-a-traves-de-la-mediacion-nos-lo-explican-som-sociedad-de-mediacion/>

europeo, como los primeros colonos evangélicos (baptistas, puritanos, cuáqueros) o como los posteriores inmigrantes judíos”.²⁶ En Sudamérica subsisten tradiciones conciliadoras de origen precolombino en los mapuches chilenos o en comunidades aymaras, en (Québec), se desarrolló desde los años 80 la Mediación familiar en ámbitos privados y asociaciones familiares, en Inglaterra, se inició desde 1974 la mediación familiar ligada al proceso judicial, en Alemania la Mediación familiar se desarrolló en 1993 desde la Directiva, que establecía los estándares profesionales y éticos de la Mediación familiar, en Italia, la tradicional mediación comercial (Código de Comercio, 1882, Código civil, 1942), comenzó su andadura la Mediación familiar con la Ley nº 285 de 1997, donde se recogían varias propuestas mediadoras extrajudiciales, educativas y alternativas para conflictos de menores, y se concretó con el proyecto de ley sobre resolución consensuada de conflictos y en Holanda se aprobó en 1974 un mecanismo de Mediación familiar no imperativa en separaciones y divorcios empleada por organizaciones privadas desde 1950 como sistema prejudicial; en Bélgica se practica la mediación familiar desde 1980, pero fue la Ley de 19 de febrero de 2001, relativa a la mediación en materia familiar en el marco del procedimiento judicial, la que definió la figura del Mediador.

Pastrana Aguirre Laura Aida comenta:” En la mediación se tiene como objetivo no ganar o perder, simplemente transformar y trascender el conflicto, y si es posible, solucionarlo de la manera pacífica y conveniente para ambas partes”.²⁷ Por lo tanto la mediación es un modelo donde no se pierde o se gana pero si se reconstruyen las relaciones entre las partes ya que son ellas las que proponen la solución del conflicto.

1.3.1.-LA MEDIACIÓN EN E.U.

²⁶ FERNÁNDEZ RIQUELME Sergio, Revista contribuciones a las ciencia sociales “*la mediación social: itinerario histórico de la resolución de conflictos sociales*” Enero 2010, [en línea] disponible desde:

<http://www.eumed.net/rev/cccss/07/sfr.htm>

²⁷ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p. 13.

En los Estados Unidos de Norteamérica, los cuáqueros ejercían tanto la mediación como el arbitraje para resolver sus desavenencias comerciales, los antecedentes y modelos de mediación más conocidos en los Estados Unidos provienen de los procedimientos de resolución de desavenencias laborales industriales. “La aparición de las ADR se produjo en los EE.UU. hacia la década de los años treinta del siglo pasado, como consecuencia de otro movimiento, típicamente anglosajón, denominado movimiento de libre acceso a la justicia”,²⁸ la sociedad estadounidense expreso un gran interés por las formas alternativas de resolución de desavenencias, o Alternative Dispute Resolutions (ADR), es decir mecanismos que intentan resolver disputas, principalmente al margen de los tribunales judiciales. “Se puede mencionar que la Asociación Americana de Arbitraje, conocida por sus siglas (AAA)”²⁹, comenzó a ofrecer servicios de Mediación a quienes preferían lograr un acuerdo privado para su conflicto, a quienes querían que su entendimiento fuera facilitado y resuelta su disputa, “siendo los años 1934 y 1947 se crear el Congreso de la National Mediation para mediar conflictos en el sector ferroviario que después se extendió a las líneas aéreas respectivamente con el objeto de encontrar entendimiento entre los trabajadores y las administraciones laborales”.³⁰ A mediados de la década del 70 en Estados Unidos, nació la mediación, como una nueva Institución encaminada a la resolución alternativa de conflictos. Su crecimiento fue rápido a causa de los buenos resultados que proporcionaba al sistema de resolución de conflictos, por lo cual posteriormente se la incorporó al sistema legal y en algunos estados, como California, se le instruyó como instancia obligatoria, previa al juicio. Esto significa que, frente a conflictos, las partes deben iniciar previamente una instancia de mediación, si el conflicto no se resuelve en esa instancia, en ese momento pueden ingresaren el sistema formal. Pero dado que el sistema de mediación puede

²⁸ BARONA VILAR Silvia, “*Las adr en la justicia del siglo xx, en especial la mediación*”, Revista de Derecho (Coquimbo), 2011, [en línea] disponible desde: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-97532011000100008.

²⁹ GONZÁLEZ CALVILLO Enrique, “*La mediación en México*”, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, México, [en línea] disponible desde: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/29/cnt/cnt8.pdf>.

³⁰ CASTAÑEDO ABAY Armando, op. cit., p. 11.

también funcionar separado de los tribunales, en el ámbito privado y los mediadores pueden ser llamados por la comunidad o directamente por las partes, cualquier persona puede iniciar y beneficiarse con su aplicación.

La Harvard Law School, ha contribuido notablemente a la formación del pensamiento teórico respecto a los procedimientos y aplicación de técnicas para la resolución de conflictos fuera de los tribunales. El Tribunal Multipuertas, surge en la década de los setenta en la Universidad de Harvard. Su creador, Frank E. A. Sander, se refiere a él como un Tribunal con múltiples programas o puertas de solución de conflictos, en el cual se pudiera diagnosticar el problema y canalizarlo a la puerta apropiada para su solución, así mismo, los programas podrían localizarse dentro o fuera del tribunal y podrán incluir entre otros procedimientos el litigio, la conciliación, la mediación, el arbitraje y servicios sociales. En los años sesenta, cuando el sistema de Cortes sobredimensionadas comenzaron a aparecer en todos los Estados Unidos de América, los centros de mediación, casi tal como se los concibe actualmente. El Departamento de Justicia de Estados Unidos condujo una experiencia piloto en tres ciudades Americanas: Atlanta, Kansas y Los Ángeles. En mayo de 1975 se abrió en Florida, en el condado de Dade, el primer Centro de Resolución de Conflictos Entre Ciudadanos. Casi inmediatamente se formó en el condado de Broward, el primer Programa de Mediación de Condado. La mediación fue difundida a nivel nacional en 1977, en 1978, el Presidente del Tribunal Supremo nombró el primer Comité de Resolución Alternativa de Conflictos de la Suprema Corte, el cual, a través de la Comisión de Estudios Legislativos Sobre Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos. En Florida se instrumentó una legislación que entró en vigencia el 10 de enero de 1988, colocando a este estado a la vanguardia de la mediación anexa a los Tribunales. En la Facultad de Derecho de la Universidad de Florida, se educan y capacitan mediadores, y se provee asistencia técnica y apoyo a los programas de Resolución de Conflictos anexos a los tribunales del mismo estado.

1.3.2.-LA MEDIACIÓN EN ARGENTINA

En la Argentina el 19 de agosto de 1992 el Poder Ejecutivo, dictó el decreto No.1480/92 que declaró de interés nacional la institucionalización y desarrollo de la mediación como método para la solución de controversias, y por resolución del 8 de septiembre de 1992, el Ministerio de Justicia reglamentó la creación del Cuerpo de Mediadores. “Con la promulgación de la ley nacional Con fecha 5 de octubre de 1995, se sancionó la ley 24.573, que establece la obligatoriedad de la instancia de Mediación para los casos patrimoniales”³¹. Se da un impulso notable a la instauración de los métodos A.D.R. o R.A.D. (Alternative Dispute Resolution o Resolución Alternativa de Disputas, se puede afirmar que se está en presencia de una nueva profesión, ya que la mediación se afianza más y que su inserción como forma de resolver conflictos excede ampliamente los ámbitos de la comunidad jurídica, cabe mencionar los contextos escolares y comunitarios. Desde 1998 se comenzó a desarrollar en la Argentina la Mediación de Segunda Generación llamado Procesos Colaborativos de Construcción de Consenso (PCCC) para resolver conflictos multipartes, complejos y públicos. La fundación cambio democrático es una impulsora de la mediación en argentina ya que promueve:

“-Producir conocimiento en el campo de la prevención, gestión y transformación de conflictos.

- Actuar por sí o promover el desempeño de otros profesionales en calidad de mediadores o facilitadores de procesos colaborativos orientados a la construcción de consensos que permitiesen la resolución de conflictos.

Capacitar a actores sociales, gubernamentales, privados y académicos con herramientas de resolución de conflictos”³².

La comprensión, recepción y difusión del Instituto de Mediación, tal como se conoce hoy, se remonta a comienzos de los 90, con una experiencia piloto en Mediación, en la Ciudad de Buenos Aires. Hasta entonces se habían dado algunos desarrollos por ejemplo en el área familiar, pero entremezclándose con la terapia o asistencia. Los principios de la mediación en Argentina no son tan diferentes de

³¹ PNUD Argentina, “*Estudio de la mediación Prejudicial obligatoria*”, [en línea] disponible desde: http://www.fundacionlibra.org.ar/Estudio_MPO_interior_Final.pdf.

³² Fundación Cambio Democrático, “*Construcción de capacidades para la prevención y transformación democrática de conflictos sociales*”, [en línea] disponible desde: http://campus.org.ar/wp-content/uploads/2013/05/FCD_Historia.pdf.

los que utiliza la mediación en nuestro país. La ley 26.589 Mediación y Conciliación en su artículo 7 menciona: “Principios que rigen el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria. El procedimiento de mediación prejudicial obligatoria se ajustará a los siguientes principios:

- a) **Imparcialidad** del mediador en relación a los intereses de las partes intervinientes en el proceso de mediación prejudicial obligatoria;
- b) Libertad y **voluntariedad** de las partes en conflicto para participar en la mediación;
- c) **Igualdad** de las partes en el procedimiento de mediación;
- d) Consideración especial de los intereses de los menores, personas con discapacidad y personas mayores dependientes;
- e) **Confidencialidad** respecto de la información divulgada por las partes, sus asesores o los terceros citados durante el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria;
- f) Promoción de la comunicación directa entre las partes en miras a la búsqueda creativa y cooperativa de la solución del conflicto;
- g) Celeridad del procedimiento en función del avance de las negociaciones y cumplimiento del término fijado, si se hubiere establecido;
- h) Conformidad expresa de las partes para que personas ajenas presencien el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria”.

La Ley Nacional N° 26.5891 modifica el régimen de la mediación nacional obligatoria prejudicial vigente introduciendo ya expresamente la mediación familiar, a la vez que modifica ciertas normas del Código Procesal Civil y Comercial de la Argentina, con el propósito de adecuar o ajustar este ordenamiento a dicho procedimiento.

1.3.3.-LA MEDIACIÓN EN ESPAÑA

En España se encuentran testimonios de una primera reglamentación de la tradición mediadora en las Juntas vecinales, los Gremios medievales y a las Hermandades agrarias y rurales. Esta mediación tradicional se atestigua jurídicamente en el Fuero de Avilés (1076), donde se documenta el origen

etimológico de la Mediación o medianedo, o en las Partidas de Alfonso X (1265), que en su Partida 3, título 4, recoge el término arbitraje. "A nivel Institucional, junto a la labor de los Jueces de Paz, destacaron organismos donde se resolvían las disputas comerciales y territoriales de los miembros de estas comunidades, como el Consejo de Hombres Buenos de la Huerta de Murcia".³³ El tribunal de las Aguas de Valencia que funcionó desde el siglo XIII, compuesto por campesinos y con la función del reparto equitativo del agua en esa comunidad. La Universidad de Salamanca, España, resuelven incorporar por vez primera en los 27 cursos de especialización en derecho, la especialidad denominada Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, lo anterior con la colaboración del Chartered Institute of Arbitrators (CIARB), Organización Internacional que tiene por objeto promover la Utilización de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, fundado en 1915 y que actualmente con casi 12.000 miembros en más de 100 países, CIARB es la única organización que cuenta con un sello real en el Reino Unido, que le autoriza para impartir programas de entrenamiento". En España se implantó en 1984 un mecanismo de mediación laboral por el cual las partes implicadas en un Conflicto sindicatos y empresarios "se comprometen, antes de acudir a la vía judicial, a acudir a un mecanismo de solución, conciliación-mediación o arbitraje, de forma voluntaria".³⁴ Por lo tanto antes de recurrir a un juzgado agotan la mediación como primer instancia. "Seguidamente enumero las distintas leyes autonómicas sobre Mediación Familiar existentes en España"³⁵:

Ley de Mediación de Cataluña, Ley 1/2001, de 15 de marzo.

Ley de Mediación de Valencia: Ley 7/2001, de 26 de noviembre.

Ley de Mediación de Galicia: Ley 4/2001, de 31 de mayo.

Ley de Mediación de Canarias: Ley 15/2003, de 8 de abril.

Ley de Mediación de Castilla La Mancha: Ley 4/2005, de 24 de mayo.

Ley de Mediación de Castilla y León: Ley 1/2006, de 6 de abril.

Ley de Mediación de Islas Baleares: Ley 18/2006, de 22 de noviembre.

³³ MIRANZO DE MATEO Santiago, op. cit., p. 4.

³⁴ FERNÁNDEZ RIQUELME Sergio, op. cit.

³⁵ CONFORTI Franco, Revista Mediate, "La Mediación en España", 2009, [en línea] disponible desde:

http://www.mediate.com/articulos/la_mediacion_en_espana_2009

Ley de Mediación de Madrid: Ley 1/2007, de 21 de febrero.

Ley de Mediación de Asturias: Ley 3/2007, de 23 de marzo.

Ley de Mediación de Euskadi: Ley 1/2008, de 8 de febrero.

Ley de Mediación de Andalucía: Ley 1/2009, de 1 de febrero.

La conflictividad de pareja está presente en todas las leyes de mediación familiar españolas. La vinculación de la mediación familiar al medio extrajudicial pesa mucho. La variedad de definiciones y orientaciones de cara a la mediación familiar que aportan las diversas comunidades autónomas pueden enriquecer esta disciplina pero debería crearse un marco legislativo básico común que permitiese que, con los matices que se desee, se entienda por mediación familiar lo mismo en toda España al igual que en México urge una Ley Nacional de Medios Alternos de Solución de Conflictos.

CAPÍTULO SEGUNDO

CONTEXTO GENERAL DE LA MEDIACIÓN

2.1.-NATURALEZA JURÍDICA DE LA MEDIACIÓN

La enciclopedia jurídica omeba define que la mediación se entiende como “un procedimiento voluntario, informal, confidencial e integrador, a través del cual, un tercero imparcial y neutral, interviene para ayudar a las partes en conflicto a trabajar cooperativamente, intentando lograr un acuerdo mutuamente satisfactorio o al menos aceptable para ellos”,³⁶ y funciona para restablecer los canales de

³⁶ HERNÁNDEZ TIRADO Héctor, “*Naturaleza del convenio de Mediación*”, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, 2011. p. 16.

comunicación entre las partes que se someten a la mediación y conciliación, así como explorar sus intereses y proponer fórmulas de arreglo de forma cooperativa.

“Por este medio, un tercero dirige las decisiones entre los participantes en conflicto para que lleguen a una solución”.³⁷ Este procedimiento no debe cumplir con ninguna solemnidad o formalidad como aquellas de un juicio, y debe ser flexible de tal manera que si el mediador ve la necesidad de volver a una etapa previa lo puede hacer en aras de alcanzar un acuerdo. La mediación es un medio de justicia participativa en donde las partes involucradas en un conflicto, mantienen en su poder el control de la resolución o decisión final, sin la imposición del criterio de un tercero. En el derecho se ha establecido la clasificación de los medios para solucionar conflictos de intereses jurídicamente en tres grupos, según el nivel de control o poder que tengan las partes para solucionar por sí mismos o mediante terceras personas, estos son:

- “La autotutela o autodefensa
- La autocomposición
- La heterocomposición”³⁸

La autotutela: Es una forma primitiva en la que nuestros antepasados resolvían sus diferencias, haciendo uso de su poder y donde imperaba la Ley del más fuerte. La ley del talión es aquella en la que el agraviado toma por su cuenta la solución del conflicto de acuerdo a su gravedad basado en el principio ojo por ojo, diente por diente. Esta forma de solución de un conflicto se da en el proceso de cambio entre la barbarie y la civilización. En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 17 se encuentra la prohibición expresa de este medio de solución de conflictos al establecer que ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho, señalando también que toda persona tiene el derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta,

³⁷ FIERRO FERRÁEZ Ana Elena, op. cit., p. 20.

³⁸ MÁRQUEZ ALGARA, Ma. Guadalupe, “*Mediación y administración de Justicia*”, Primera Edición, México, Universidad de Aguascalientes, 2004, p. 55.

completa e imparcial. Aquí, domina la idea de la sustitución de la autodefensa por un proceso ante tribunales.

La Autocomposición: consiste en la solución del conflicto con la presencia de las dos partes, ofendido y ofensor. Modernamente se da en materia civil a través de tres formas extraprocesales de solución del conflicto: desistimiento, allanamiento y la transacción. En materia penal solo se da el allanamiento y el desistimiento, se le define como el sistema de solución de conflictos, donde sólo la voluntad de las partes involucradas en el conflicto pondrá fin a tal antagonismo. “La autocomposición es entonces la expresión del poder reconocido a la voluntad de los interesados para la tutela de sus intereses”.³⁹ La mediación y la conciliación constituyen por si mismas la evolución del derecho, motivando una nueva clasificación que es la de medios alternos de solución de conflictos en el que se puntualiza y afirma el papel fundamental del tercero en la resolución del conflicto.

Respecto a la voluntad de las partes, la autocomposición puede derivar de un acto simple, como lo es el desistimiento, allanamiento y la transacción. En el desistimiento: El agraviado retira su pretensión de castigo de su ofensor. La transacción, por su parte, supone sacrificios o concesiones mutuas entre los implicados, consiste en ceder ambas partes a sus pretensiones. Se transa en materia civil, nunca en materia penal, esto no significa que el grado de sacrificio sea el mismo para ambas partes, sin embargo, por medio del acuerdo, las partes ponen término al litigio. En el allanamiento el ofensor reconoce la pretensión del ofendido aceptando lo que pida el ofendido.

Márquez Algara, Ma. Guadalupe comenta que en la clasificación heterocompositiva: “Estos medios se presentan cuando la solución del conflicto depende de un tercero ajeno al litigio, quien lo resuelve”.⁴⁰ El Estado les quita a los particulares la capacidad de solución de sus conflictos, se clasifica dentro de las formas heterocompositivas al proceso judicial, conciliación, el arbitraje. El rasgo peculiar que tiene la mediación al respecto, es que suele considerarse como una forma no heterocompositiva porque aun cuando participa un tercero, que es el

³⁹ MÁRQUEZ ALGARA, Ma. Guadalupe, op. cit., p. 64.

⁴⁰ MÁRQUEZ ALGARA, Ma. Guadalupe, op. cit., p. 67.

mediador, son las partes las que conservan el poder de resolución de sus conflictos. “En la mediación se tiene como objetivo no ganar o perder, simplemente transforma y trascender el conflicto, y si es posible, solucionarlo de manera pacífica y conveniente para ambas partes”.⁴¹ El Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, comenta: Sobre la naturaleza de la mediación:

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

“El convenio es el camino más amplio para crear, modificar, transmitir o extinguir obligaciones; su formalidad es escasa”.⁴²

Por lo tanto considero que la mediación es un procedimiento, autocompositivo no adversarial, pacífico de resolución de conflictos que alcanza un convenio o acuerdo en poco tiempo, sin costos de dinero.

2.2.-CONCEPTO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

La mediación es un procedimiento centrado en la búsqueda de una solución. A diferencia de lo que sucede en el juicio, el cual consiste en la asignación de derechos y deberes realizada por un tercero de manera unilateral, en la mediación los participantes en el conflicto buscan una solución a sus problemas con ayuda de un tercero, el mediador. La inclinación de ganar aún al precio de perder, cede paso a la búsqueda de soluciones creativas, a través de métodos alternos de solución de conflictos”.⁴³ Ana Elena Fierro Ferráez comenta que: Un objetivo de la mediación es, acercar a las partes envueltas en un conflicto y a que terminen en un acuerdo satisfactorio, sin necesidad de recurrir a los tribunales. Armando Castañedo Abay comenta que “La mediación voluntaria hace depender su existencia de que las partes entre las cuales se ha generado el

⁴¹ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p. 13.

⁴² Ibidem, p. 69

⁴³ FIERRO FERRÁEZ Ana Elena, op. cit., p. 26

conflicto o disputa decidan por ellas mismas, sin intromisión institucional alguna”.⁴⁴ ***Considero que la mediación es un procedimiento voluntario, confidencial y flexible, para ayudar a que dos o más personas o instituciones, encuentren la solución a un conflicto en forma no adversarial, regido por principios de equidad y honestidad, en el que interviene un tercero imparcial y neutral llamado mediador.*** De este concepto, hay dos aspectos muy relevantes. Primero, el hecho de que la asistencia sea por un tercero debidamente capacitado, que le permita mediante un proceso de análisis y reflexión llegar a nuevas interpretaciones del conflicto, llevándolo a la posibilidad de reformular los intereses de las partes y, en segundo lugar, el de considerar a la mediación como un proceso comunicacional y educativo. Esto último porque implica para las partes, y para el propio mediador, una situación de aprendizaje, que permite, en lo futuro, el acceso a nuevas formas de interacción, de relación y comportamiento, que influyen en el modo de reaccionar frente a otras situaciones de conflicto. Christopher W. Moore Comenta: “La mediación es un proceso que emplea a un tercero neutral –el mediador- para facilitar las negociaciones entre las partes en conflicto con el fin de llegar a una solución mutuamente aceptable la Mediación ofrece la posibilidad de hallar una solución en la que todas las partes salgan ganando, a diferencia del arbitraje y el litigio, en los que hay un ganador y un perdedor”.⁴⁵ Unas de las características de la mediación son: facilitar la comunicación entre las partes y resolución pacífica de los conflictos, dar la oportunidad a la partes de ser protagonistas en la construcción de las alternativas de solución a sus controversias y no meros espectadores. Ricardo Menéndez Silva define a la mediación desde el punto de vista internacional como: “Uno de los medios tradicionales de solución de pacífica de las controversias que se caracteriza por la participación de un tercer estado en un conflicto que involucra a otros estados a fin de encontrar una fórmula de arreglo”.⁴⁶ El Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México en su artículo 1.3. Define a la mediación como:

⁴⁴ CASTAÑEDO ABAY Armando, op. cit., p. 83.

⁴⁵ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p.3.

⁴⁶ ARMIENTA HERNÁNDEZ, op. cit., p.73.

El trámite en el que uno o más mediadores intervienen en una controversia entre partes determinadas, facilitando la comunicación entre ellas con el objeto de construir un convenio.

La conciliación es un medio de solución que se presenta cuando las partes recurren a un tercero neutral, que facilita el diálogo y puede hacer sugerencias de alternativas de solución para que sean evaluadas por las partes en el caso de que estas no puedan llegar a un acuerdo. Este medio de solución pacífica, adopta diversos tipos, según la característica del conflicto. Peña González Oscar define:

“La conciliación es un acto jurídico por medio del cual las partes acuden motu proprio, es decir, voluntariamente, a un tercero debidamente acreditado, un conciliador, con la finalidad que les ayude a solucionar un conflicto de intereses y de esta manera alcanzar la paz social en justicia”.⁴⁷ El acto jurídico para Martínez Morales Rafael I. “Es manifestación de voluntad que produce consecuencias de derecho (crea, modifica, transmite o extingue derechos u obligaciones)”.⁴⁸

Entonces en la conciliación hay uno o más conciliadores que asisten a los interesados facilitándoles el diálogo y proponiendo soluciones legales, equitativas donde un el tercero ajeno al conflicto propone las soluciones, con el objetivo de que a través del diálogo se solucione el conflicto, de manera pacífica. El contenido del convenio de la conciliación y mediación se sustenta en la filosofía de que ambas partes resultan beneficiadas con el acuerdo al que se llegó. El Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México dice:

Artículo 1.3. Se entiende por conciliación el proceso en el que uno o más conciliadores, asisten a las partes en conflicto, para facilitar las vías de diálogo, proponiendo alternativas y soluciones al conflicto.

2.3.- DIFERENCIACIÓN DE LA MEDIACIÓN CON LA CONCILIACIÓN

Peña González Oscar comenta: “La diferencia principal entre mediación y conciliación es que el mediador no sugiere, no opina, el conciliador si lo hace,

⁴⁷ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 3.

⁴⁸ MARTÍNEZ MORALES Rafael I., “*Derecho Administrativo primer Curso*”, Oxford, México, 2011 p. 185.

reduciendo en cierta medida la participación activa de las partes en la búsqueda de soluciones”⁴⁹.

En la mediación, el mediador ayuda a las partes a generar sus propias soluciones, el mediador dirige el proceso pero no sugiere fórmulas de solución. Las partes deciden completamente el contenido del acuerdo, de esta forma se optimiza la propiedad del mismo, asegurando un alto grado de cumplimiento.

En la conciliación, el conciliador propone soluciones, que las partes pueden aceptar o rechazar y debido a que las partes no generan por si mismas las soluciones, cumplimiento de las mismas puede ser menor. “El conciliador propone a los participantes una solución, que no es obligatoria, sino una sugerencia que pueda optar o no. De llegar a una solución, los participantes firman un acuerdo”.⁵⁰

Se diferencia la mediación de la conciliación en que, en esta el conciliador formula una propuesta formal, que puede ser aceptada o rechazada por las partes. El mediador en cambio, no plantea ninguna fórmula oficial.

En la conciliación, las partes intentan llegar a un acuerdo, pero si esto no fuera posible, el conciliador propone fórmulas que las partes pueden aceptar o rechazar.

“La diferencia más señalada de la mediación y la conciliación no consiste en la mayor o menor pasividad del tercero y si la directriz de las respectivas actividades; la del conciliador está orientada para la composición equitativa del conflicto, en conformidad con las pretensiones de las partes; la del mediador está inclinada para la realización del acuerdo, más en conformidad con directrices propias”.⁵¹ Para la Lic. Ana Elena Fierro Ferráez: “La diferencia fundamental que hay entre la mediación y conciliación es que en esta última, quien guía la negociación puede proponer soluciones, mientras que en la mediación no”.⁵² La injerencia del tercero en la conciliación es mayor que en la mediación, ya que se involucra y puede intervenir directamente en el resultado final, a través de

⁴⁹ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 57.

⁵⁰ FIERRO FERRÁEZ Ana Elena, op. cit., p. 20.

⁵¹ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit. p. 58.

⁵² FIERRO FERRÁEZ Ana Elena, op. cit., p. 21.

propuestas. En cambio en la mediación se entiende que el mediador no hace ningún tipo de propuesta; el acuerdo es fruto totalmente del esfuerzo de las partes.

2.4.-OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN

“La finalidad de la mediación es que las partes puedan dirimir su controversia de forma pacífica.”⁵³ Así ayudar a las partes a generar sus propias soluciones para resolver el conflicto como:

- Facilitar la comunicación entre las partes.
- Clarificación de los conflictos en cuanto a las posiciones, intereses y necesidades de las partes.
- Resolver pacíficamente el conflicto.
- Llegar a un acuerdo.
- Restablecer la comunicación entre las partes.
- Procurar una transformación en los usuarios.

2.5.-PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN

La mediación no debe ser un medio excluyente de la jurisdicción sino una opción extrajudicial, preprocesal y alternativa. Pesqueira Leal Jorge comenta “La mediación tiene el atributo de la autocomposición asistida para proveer las condiciones idóneas para que, quienes viven inmersos, esclavos o rehenes de las emociones negativas generadas por conflictos,”⁵⁴ y por sus consecuencias relacionales, se resuelva en el proceso de mediación que se adecuara a sus

⁵³ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit. p. 69.

⁵⁴ PESQUEIRA LEAL Jorge y ORTIZ AUB Amalia. “*Mediación Asociativa y Cambio Social. Universidad de Sonora*”. México. 2012 .p. 225.

necesidades y donde un tercero facilitará los medios para llegar a un acuerdo digno y favorable para todas las partes donde se hace de conocimiento los principios que se utilizan en la mediación. Los principios son aquellas reglas de conducta las cuales deben desarrollarse en el proceso de mediación. Durante todo el proceso de mediación, el mediador deberá velar por el respeto y cabal cumplimiento, de cada uno de los principios, en las diferentes situaciones que se vayan presentando. Asimismo, es deber del mediador darlos a conocer explícitamente, al momento de comenzar una mediación de manera tal que las partes puedan conocer las reglas básicas que regirán el eventual proceso.

El Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México describe los “Principios de la mediación o conciliación:

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

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

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

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

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

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

Las partes en conflicto deben acudir libremente a la mediación, para que a través de ésta se obtengan resultados, si las partes acuden obligadas, la disposición se reduce, con lo que se hace más difícil que lleguen a la consecución de un acuerdo satisfactorio. La voluntariedad debe estar presente a lo largo de todo el procedimiento de mediación desde su inicio hasta su finalización, si las

partes acuden de forma voluntaria a la mediación y a lo largo de las sesiones una de ellas decide que no quiere continuar, se debe poner fin al procedimiento.

En México el éxito de los programas de mediación es tiene que ver con la aplicación de los principios que rigen a los medios alternativos de solución de conflictos (MASC), “pues constituyen la herramienta que permiten evaluar tanto la normatividad que rige a los centros de mediación como el desempeño de los mismos, además de conformar el parámetro para la evolución del procedimiento de mediación”.⁵⁵ Tanto las herramientas como los principios de la mediación, son de suma importancia, para la solución de conflictos de forma pasiva y así promover la cultura de la paz.

2.6.-MODELOS DE LA MEDIACIÓN

Los modelos de mediación son “teorías de carácter metodológico que guían la forma para resolver conflictos”⁵⁶. Cada uno con su propia epistemología (La epistemología, como teoría del conocimiento, se ocupa de problemas tales como las circunstancias históricas, psicológicas y sociológicas que llevan a la obtención del conocimiento, y los criterios por los cuales se le justifica o invalida, así como la definición clara y precisa de los conceptos epistémicos más usuales, tales como verdad, objetividad, realidad o justificación). Los modelos predominantes son: modelo circular-narrativo o de Sara Cobb, modelo asociativo, modelo transformativo o Bush y Folger también, modelo tradicional o de Harvard.

La Mediación se ha ido configurando mediante la influencia de unas teorías, según momentos, contextos, y modalidades específicas de intervención que se denominan modelos. Toda intervención social, utiliza un método, se apoya sobre una teoría, una base experimental, un modelo describe la práctica profesional y está vinculado a una o varias teorías. Las teorías proporcionan conocimientos, principios, hipótesis y pautas de la actividad práctica. Un modelo es una construcción u organización de conceptos e instrumentos operativos de la intervención, lo que implica una coherencia interna que permite estabilidad y

⁵⁵ FIERRO FERRÁEZ Ana Elena, op. cit., p. 28.

⁵⁶ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p.103

referencia, en cuanto que puede ser consultado y referido para analizar las respuestas a los conflictos planteados.

Cada modelo propone sus objetivos particulares, su estructura y sus estrategias para orientar el marco de actuación del mediador. En este marco de posibilidades se encuentran tres modelos que han generado escuelas y estilos propios: el modelo tradicional o Harvard de Fisher y Ury (1999), el modelo transformativo de Robert Bush y Joseph Folger (1996) y el modelo circular narrativo de Sara Cobb (1991). En Estados Unidos han destacado de manera especial estas tres líneas de pensamiento con distintas epistemologías, que dan lugar a tres modelos básicos que se han extendido en los distintos países.

2.6.1.-MODELO TRADICIONAL O DE HARVARD

Este método parte de considerar cuatro puntos básicos en la negociación: las personas, los intereses, las opciones y los criterios (PIOC). El primer punto esencial de este método consiste en separar a las personas del problema. La negociación posicional trata con los intereses del negociador, tanto en esencia como en una buena relación, y lo hace renunciando a una a cambio de la otra. Ambos intereses del negociador, al ser dialécticamente opuestos, generan el conflicto en el momento de la negociación. Por esto, se considera necesario que los negociadores superen la relación de la esencia y que traten directamente con el problema, sin permitir que la relación interpersonal o las diversificaciones del problema interfieran en la naturaleza de este. Con respecto a las emociones, lo primero que deben hacer los mediadores con las partes del conflicto es reconocer las emociones de los mediados; centrarse en los intereses, no en las personas.

El modelo tradicional, o Harvard, se lo debemos a Roger Fisher y William Ury, ambos miembros del Harvard Negotiation Project. Los dos desarrollaron este modelo, conocido también como de negociación basada en principios, que se aplica tanto a procesos de mediación, como de negociación. Es un modelo orientado a la satisfacción de intereses, es empleado en los conflictos generados en el ámbito comercial y empresarial, y se centra completamente a la obtención de un acuerdo. Para ello, fomenta una comunicación lineal entre los mediados,

mediante la utilización de preguntas, el fin del proceso, Busca lograr acuerdos disminuyendo las diferencias y aumentando las semejanzas, valores e intereses, sus características son:

-No propone cambios en las relaciones, por lo que no se trabaja la relación entre las partes.

-La comunicación es lineal a través de preguntas abiertas.

-Revalorizar los puntos de acuerdo.

-Superar el caos para restablecer el orden.

“Este modelo define básicamente la conciliación como una negociación colaborativa asistida por un tercero”.⁵⁷ El objetivo del tercero o mediador es que lleguen al convenio las partes en conflicto.

2.6.2.-MODELO TRANSFORMATIVO O DE BUSH Y FOLGER

Se centra en el mejoramiento o transformación de las relaciones humanas y no tanto en la satisfacción de una determinada necesidad mediante el establecimiento de un acuerdo, busca aprovechar la riqueza de la comunicación como una fuente de información y entendimiento entre las partes.

Este se centra en las relaciones interpersonales, es decir modifica la relación entre las personas por supuesto el acuerdo en este proceso es un objetivo, fomenta las relaciones humanas el crecimiento moral, la revalorización y reconocimiento de cada persona, a diferencia del modelo Harvard modifica las relaciones entre las partes.

Características:

-Produce modificaciones en la relación.

-Recoge precepto de la comunicación humana.

-Incorpora la circularidad.

-Fortalece el protagonismo de las partes.

-Permite a los protagonistas un crecimiento y una transformación moral, llevándolos a mejorar sus relaciones.

⁵⁷ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p.103

-El objetivo principal no es el acuerdo, sino el cambio en los protagonistas del conflicto.

-Promueve el reconocimiento de las partes y la revalorización.

-Los conflictos son considerados como oportunidades de crecimiento.

“El objetivo de la conciliación no es el acuerdo sino el desarrollo del potencial del cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades, fomentando el crecimiento moral,”⁵⁸ y así promover la revalorización y el reconocimiento de la persona. La solución de un conflicto no consiste en resolver el problema, sino en ayudar a transformar a los individuos comprometidos en el crecimiento mutuo. El objetivo básico es resolver el problema y satisfacer a todas las partes para mejorar su situación. Ello implica la consecución de dos principios fundamentales, la revalorización y el reconocimiento.

2.6.3.-MODELO CIRCULAR-NARRATIVO O DE SARA COBB

Se denomina circular porque parte de una concepción circular, tanto de la comunicación como de la causalidad. Además, se hace referencia a narrativo, porque la categoría de narrativa es central desde el punto de vista analítico y propositivo. Este modelo pone énfasis en la comunicación y en la interacción de las partes. Focaliza su trabajo en las narraciones de las personas, para llegar a acuerdos, las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas, sus características son:

-Centrar a las partes en sus propias responsabilidades y dejar de culpar al otro.

-Aumenta las diferencias.

-Legitima a las personas, otorgándoles el protagonismo.

-Construcción de una historia alternativa, a la que permita ver el problema desde otro ángulo u perspectiva.

-Centrar a las partes en sus propias responsabilidades y dejar de culpar al otro.

-Busca cambiar la historia que cada parte ha elaborado.

-El fin último es transformar la relación entre las partes.

⁵⁸ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 105.

2.6.4.-MODELO ASOCIATIVO

“La mediación asociativa es un “proceso vivencial en el que los protagonistas del conflicto guiados por un tercero experto, descubren y comprenden sus cualidades positivas y desarrollan habilidades sociocognitivas“,⁵⁹ y así para fortalecer su relación y alcanzar autocompositivamente beneficios mutuos”

- Democratiza su práctica, tiene un efecto multiplicador.
- Su objetivo es producir cambios en la cultura y condiciones para transitar de una cultura de la violencia a una cultura de la paz.
- Descubrir las cualidades positivas de los protagonistas del conflicto y revalorizarlas.
- Potencializar la relación a través de una comunicación.
- Como premisas utiliza el diálogo restaurativo, apreciativo y asociativo.

2.6.5.-MODELOS QUE SE UTILIZAN EN MÉXICO

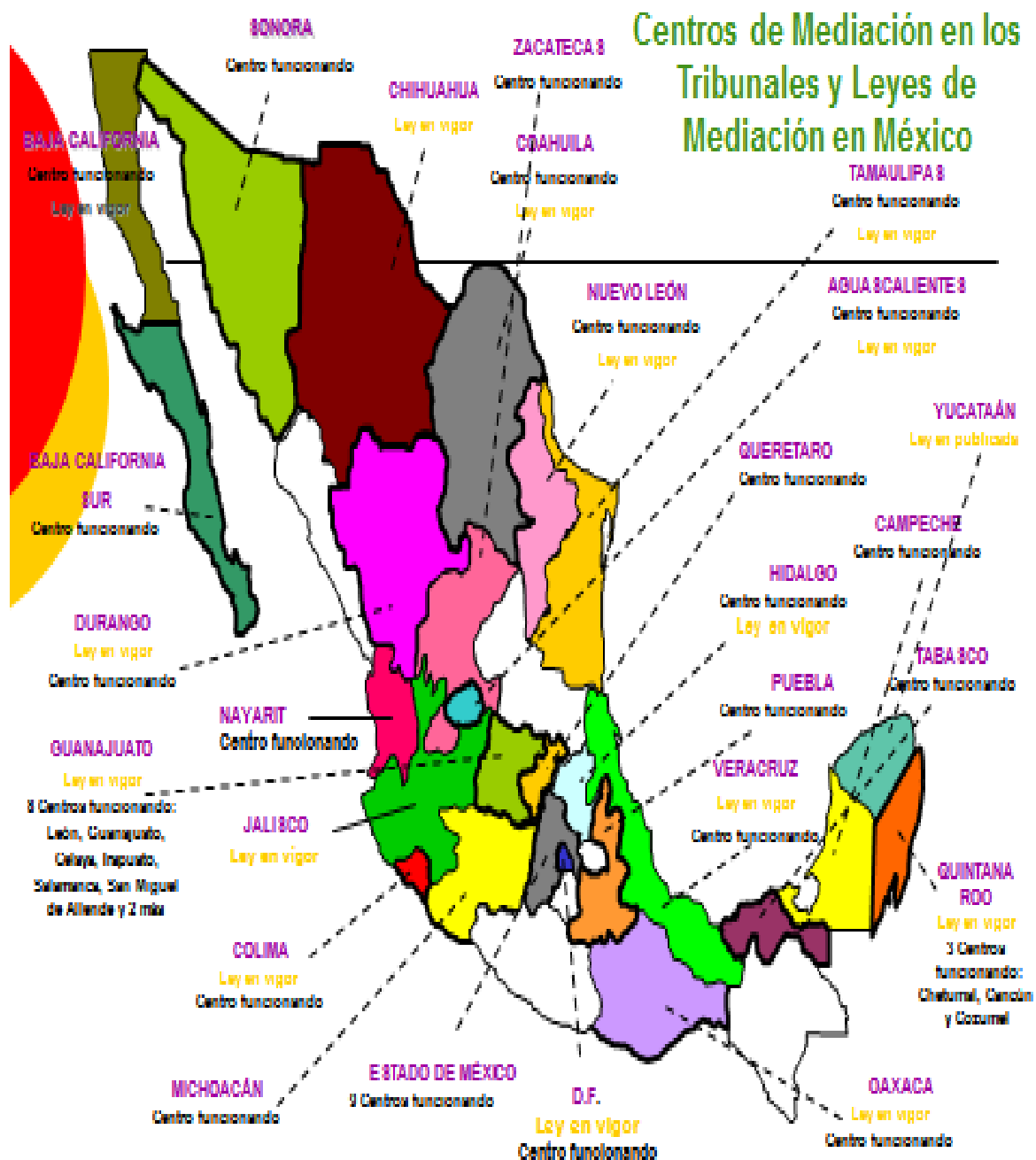
El movimiento de solución de controversias, particularmente en la mediación ha avanzado a pasos sólidos en México incluso se puede decir que es un referente para América Latina. A diferencia que en Latinoamérica, el movimiento nace en México por espontaneidad y no por prescripción de Organismos Internacionales. Esto significa que se inicia con un proceso de sensibilización a los Poderes Judiciales de las Entidades de la República y del Distrito Federal y trae como consecuencia que por acuerdos de pleno y posteriormente, a través de promulgación de leyes específicas ya sea de mediación y conciliación, métodos alternos de solución de conflictos o mecanismos alternativos de solución de controversias, la mediación se regula prácticamente en todo el país, como a continuación de muestra gráficamente:

⁵⁹ PESQUEIRA LEAL Jorge y ORTIZ AUB Amalia. Op. cit., p. 203.

De las 29 Entidades Federativas que prevén algún MASC.

21 Tienen Ley de Mediación o Justicia Alternativa.	14 Han formado su Constitución Local, incluyendo a los MASC.	27 Cuentan con algún Centro de Mediación o Justicia Restaurativa.
<ul style="list-style-type: none"> 1.- Aguascalientes. 2.- Baja California. 3.- Chiapas. 4.- Chihuahua. 5.- Coahuila. 6.- Colima. 7.- Distrito Federal. 8.- Durango. 9.- Estado de México. 10.- Guanajuato. 11.- Hidalgo. 12.- Jalisco. 13.- Nuevo León. 14.- Oaxaca. 15.- Quintana Roo. 16.- Sonora. 17.-Tamaulipas. 18.- Tlaxcala. 19.- Veracruz. 20.- Yucatán. 21.- zacatecas. 	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Baja California. 2.- Chiapas. 3.- Coahuila. 4.- Colima. 5.- Durango. 6.- Guanajuato. 7.- Hidalgo. 8.- Michoacán. 9.- Nayarit. 10.- Nuevo León. 11.- Oaxaca. 12.- Quintana Roo. 13.- Veracruz. 14.- Yucatán. 	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Aguascalientes. 2.- Baja California. 3.- Baja California Sur. 4.- Campeche. 5.- Chiapas. 6.- Chihuahua. 7.- Coahuila. 8.- Colima. 9.- D.F. 10.-Durango. 11.- Estado de México. 12.- Guanajuato. 13.- Hidalgo. 14.- Jalisco. 15.- Michoacán. 16.- Nuevo León. 17.- Oaxaca. 18.- Puebla. 19.- Querétaro. 20.- Quintana Roo. 21.- San Luis Potosí. 22.- Sonora. 23.- Tabasco. 24.- Tamaulipas. 25.- Veracruz. 26.- Yucatán. 27.- Zacatecas.

“Cuentan con algún Centro de Mediación o Justicia Restaurativa”.⁶⁰



⁶⁰ MÁRQUEZ ALGARA Dra. María Guadalupe, “Evaluación de la Mediación en sede judicial en México”, 2013, [en línea] disponible desde: http://cejamericas.org/Documentos/ponencias_seminariodnj_baires/evaluacionmediacionjudicial_GMarquez.pdf p. 9.

La aplicación de los modelos de mediación en México es variada, no existe una fórmula, se utilizan más bien en el ámbito de competencia de donde se ejerce, se pueden observar que han tenido influencia sobre todo de la frontera norte de nuestro país y de los países anglosajones, con los procesos de mediación en adolescentes, utilizando la mediación circular narrativa, mediación escolar y familiar, Por otro lado en asuntos mercantiles, civiles, se utiliza mayormente la mediación harvariana, y en los asuntos del orden personal, y vecinal se trata de aplicar el modelo transformativo de Joseph y Folger toda vez que se trata de transformar las relaciones personas y que reflexionen sobre la parte de responsabilidad que tiene su participación en el conflicto, y por último en asuntos como mediación comunitaria y social, se aplica la mediación asociativa, este modelo fue desarrollado especialmente en México y está sustentado en cualidades positivas e inherentes al ser humano: la bondad, la concordia, la paz, y el egocentrismo positivo. Por otro lado en las sociedades capitalistas contemporáneas el egocentrismo negativo podría verse como el individualismo, es decir, el hecho de que la persona sienta que es el centro del universo de que la persona crea desde su propia perspectiva que sus sentimientos y pensamientos son lo único valioso, de que la persona no tenga trabas para utilizar a los demás para conseguir sus fines, en este sentido, dentro del egocentrismo negativo, la persona no tiene la menor consideración en pasar por encima de otras personas, para ellos, cualquier pensamiento contrario descalifica a los otros, en posición diferente, el egocentrismo positivo hace que las personas se enriquezcan de experiencias ajenas que les resultan valiosas y, una vez que se enriquece, esa persona refleja dicho aprendizaje con las demás personas a través de su comportamiento, y eso hace que como persona desarrolle una predisposición para preocuparse y ocuparse de aquellos que la rodean, de tal forma a través de convivencia y el diálogo se va disminuyendo los índices de violencia, y va aumentando la concordia de la comunidad.

2.6.6.-TABLA COMPARATIVA DE MODELOS

MODELO	PRECURSOR	CARACTERÍSTICAS	OBJETIVO
HARVARIANO	Roger Fisher y William Ury	No propone cambios en las relaciones.	Buscar acuerdos
CIRCULAR NARRATIVO	Sara Cob	Hace referencia a la teoría de la narrativa	Busca crear reflexión. Construye una historia alternativa.
TRANSFORMATIVO	Bush y Folger	Promueve el reconocimiento y revalorización de las partes	Busca cambio en los protagonistas del conflicto
ASOCIATIVO	Jorge Pesqueira	Desarrollan habilidades sociocognitivas. Tiene efectos educativos en las partes.	Busca cultura de la paz.

2.7.-TÉCNICAS O HERRAMIENTAS

La hipótesis de Vigotsky y que retoma Whorf sobre el hecho de que resulta “difícil separar el lenguaje del pensamiento dado que el lenguaje influye en el pensamiento, y aunque no terminan de unificar la hipótesis sobre que el elemento influye en cual,”⁶¹ es cierto que las palabras transmiten ideas, y que el lenguaje refleja una forma distinta de pensar. El lenguaje es el principal instrumento de comunicación y la comunicación es la principal herramienta en mediación.

El mediador se presta al diálogo con las partes, orientando y acompañando la iniciativa en la solución de su conflicto a través del mismo y utilizando técnicas y herramientas de comunicación, el concepto de comunicación en la mediación, es concebido como un sistema de canales múltiples, como los gestos, la mirada la palabra.

⁶¹ PESQUEIRA LEAL Jorge y ORTIZ AUB Amalia. op. cit., p. 373.

Las técnicas, para los procesos de mediación son un maletín de herramientas de comunicación que está constituido por: el diálogo, las preguntas, el parafraseo, etc., y se manifiesta en la influencia recíproca de las partes en el proceso de mediación, Quienes reaccionan al comportamiento del otro de forma positiva, por lo cual, la resolución del conflicto, estará directamente relacionado con la posibilidad de que resuelvan sus diferencias en el marco de la conversación, la escucha y el respeto mutuo, favorecido por un ordenamiento metodológico.

Es muy importante observar cómo en los procesos de mediación, las herramientas y técnicas de comunicación permiten mover a las partes de la queja y propicia el acercamiento entre los individuos en la búsqueda del logro de intereses comunes, incluso, alcanzando cierto nivel de empatía entre las partes.

2.7.1.-DEFINICIÓN DE TÉCNICA

“Según el diccionario de la lengua española, técnica es el conjunto de procedimientos y recursos que se sirve una ciencia o un arte. Pericia o habilidad para usar esos procedimientos y recursos”.⁶²

Las técnicas son el conjunto de procedimientos, esquemas o guías que al aplicarlas producen efectos. En ese sentido las técnicas de conciliación son el conjunto de conocimientos, experiencias, destrezas, habilidades que utiliza el mediador-conciliador durante todo el procedimiento para obtener un resultado.

“La técnica exige también herramientas y saberes distintos. Es aquí en donde se evaluara la destreza del mediador, su pericia, su habilidad, y si creatividad. Por lo tanto, la mediación no es una técnica pero si se necesita de ella”.⁶³ Por su parte, la técnica requiere tanto de destrezas y manuales tanto como intelectuales por eso se dice que la técnica es la que habrá de utilizar el mediador, para lograr la comunicación entre las partes.

⁶² PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 75

⁶³ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p. 35.

2.7.2.-DISTINTAS TÉCNICAS APLICADAS EN LA MEDIACIÓN

“El lenguaje es el principal instrumento de comunicación y la comunicación es la principal herramienta en mediación”.⁶⁴ Es bastante común que las partes se culpen y se insulten durante las sesiones de mediación. Las personas mediadoras deben tener la habilidad para ayudar a las partes a cambiar su enfoque, en vez de centrarse en lo que salió mal en el pasado y en buscar a quien culpar, deberán enfocarse en los cambios que se necesitan hacer en el futuro y cómo pueden hacer posible estos cambios. Para ello es necesaria la utilización de las técnicas.

El proceso de comunicación entre las partes es importante ya que impide obstáculos en el papel que juega la mediación en la solución del conflicto. La comunicación verbal es en forma oral mediante palabras u oraciones y la no verbal se manifiesta como, gestos, posturas, movimientos, inclinación de la cabeza, contacto visual, tono de voz, volumen y ritmo. Peña González Oscar comenta que: Se puede definir a la comunicación como “el proceso de enviar y recibir mensajes, es decir es una de las técnicas más importantes que permiten al conciliador (emisor), transmitir de manera efectiva los mensajes que desea de tal manera que las partes intervinientes (receptores) lo reciban y sobre todo lo entiendan”.⁶⁵

Varias técnicas están incorporadas al proceso de mediación, las más representativas para los modelos de mediación suelen ser: escucha activa, asertividad, rapport, sección privada o caucus, lluvia de ideas, empatía, parafraseo, connotación positiva, interrogatorio, gesticulación postura corporal.

Lo que permiten al conciliador, transmitir de manera efectiva los mensajes que convenientes de tal manera que las partes intervinientes lo reciban y todo lo entiendan.

⁶⁴ PESQUEIRA LEAL Jorge y ORTIZ AUB Amalia. op. cit., p. 373.

⁶⁵ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 86.

2.7.3.-ESCUCHA ACTIVA

“Escuchar es más intenso que oír, exige más disciplina y energía, oír es un proceso pasivo, mientras que escuchar es un proceso activo. Se puede oír música y no saber el contenido de la letra, pero el escuchar se conocerá el mensaje”.⁶⁶

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. Rubén A Calcaterra comenta que: “La escucha activa es recurso con que el mediador abre el canal perceptivo-auditivo, acompañando su escucha con la palabra, los gestos, la postura y los movimientos”.⁶⁷ La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así, escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona. Prepararse psicológicamente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos. Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo).

Las conductas que se deben evitar en la escucha activa son: No distraerse, que el objeto de la atención no decaiga, o interrumpir al que habla, no juzgar, no ofrecer ayuda o soluciones prematuras, no rechazar lo que el otro esté sintiendo, no contar tu historia cuando el otro te esté ablando. Evitar el síndrome del experto

⁶⁶ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p. 53.

⁶⁷ CALCATERRA RUBÉN Alberto, “*El modelo Estratégico de Mediación, Supuestos y Fundamentos*”, Gedisa, Barcelona, España, Abril de 2002. p. 190.

es decir ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad. Expresiones para la escucha activa: Si no te he entendido mal, o sea, que lo que me estás diciendo es, A ver si te he entendido bien y alguna expresiones de aclaración serían: ¿Es correcto?, ¿Estoy en lo cierto? “La escucha activa busca que el acto de escuchar se refiera a hacerlo con los oídos, los ojos y el corazón, dando oportunidad de liberar las emociones. La esencia de escuchar es comprender, se esté de acuerdo o no”.⁶⁸ Peña González Oscar define: la escucha activa consiste en escuchar a las partes poniendo todo nuestro interés evitando distracciones de cualquier naturaleza y lograr así una atención efectiva. Para lograr esta escucha activa se debe mostrar a las partes que uno le está poniendo atención”.⁶⁹ Hernández Tirado Héctor en el manual de la sesión inicial de mediación define Escucha Activa: “Significa escuchar, entender y comprender la comunicación desde el punto de vista del que habla”.⁷⁰ En síntesis la escucha activa es el resultado de las siguientes acciones: mostrar interés, clarificar (hacer más amplio el mensaje), parafrasear, reflejar (con tus propias palabras decir lo que el otro ha expresado) y resumir.

2.7.4.-ASERTIVIDAD

La asertividad implica, expresar de forma adecuada nuestras emociones frente a otra persona, sin hostilidad ni agresividad. Una persona asertiva sabe expresar directa y adecuadamente sus opiniones y sentimientos tanto positivos como negativos en cualquier situación social. Peña González Oscar define: “Esta técnica es la forma de actuar, que consiste en la virtud de saber decir no desde luego, sin ser agresivos, sin olvidar la compostura o sentirse mal por hacerlo”.⁷¹ La asertividad es una estrategia de comunicación que nos permite defender nuestros derechos y expresar nuestra opinión, gustos e intereses, de manera libre y clara, sin agredir a otros y sin permitir que nos agredan, una conducta asertiva nos

⁶⁸ PESQUEIRA LEAL Jorge y ORTIZ AUB Amalia. op. cit., p. 377.

⁶⁹ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 81.

⁷⁰ HERNÁNDEZ TIRADO Héctor, “Manual de la sesión inicial de mediación”, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, 2010, p. 21

⁷¹ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 93.

permite hablar de nosotros mismos, aceptar cumplidos, pedir ayuda, discrepar abiertamente, pedir aclaraciones y aprender a decir no. “El objetivo de la asertividad como habilidad es provocar la autoafirmación e intentar modificar un comportamiento o actitud que atenta el equilibrio de la relación y de los derechos de las personas”.⁷² Es derecho y obligación de cada uno protegerse de las situaciones que nos parezcan injustas o desmedidas; ya que cada uno conoce mejor que nadie lo que necesita o le molesta. A medida que somos más asertivos nos encontraremos más cómodos. Se resaltan algunos Principios básicos de la asertividad como:

-Respeto por los demás y por uno mismo, es simplemente considerar sus derechos humanos básicos, que no es el tener condescendencia para no cuestionar lo que otros piensan o hacen.

-Ser directo: Significa comunicar sentimientos, creencias y necesidades directamente y en forma clara.

-Ser honesto: La honestidad significa expresar verdaderamente los sentimientos, opiniones o preferencias, sin menosprecio de los otros ni de sí mismo, esto no significa decir todo lo que pasa por la mente o dar toda la información considerada como privada.

-Ser apropiado: Toda comunicación, por definición involucra al menos dos personas y ocurre en un contexto particular, así una comunicación asertiva, necesita un espacio, un tiempo, un grado de firmeza, una frecuencia, etc.

2.7.5.-RAPPORT

Hernández Tirado Héctor define el rapport “consiste en la armonización de pensamientos, sentimientos, actos, o hechos entre dos o más personas”.⁷³

Pastrana Aguirre Laura Aida nos dice que es “El conecte que se hace con otra persona, en la mayoría de las ocasiones se da de manera natural, sin embargo, también puede provocarse”.⁷⁴ Es un término usado para definir la

⁷² PESQUEIRA LEAL Jorge y ORTIZ AUB Amalia. op. cit., p. 383.

⁷³ HERNÁNDEZ TIRADO Héctor, “Manual de la sesión inicial de mediación”, op. cit., p. 25.

⁷⁴ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., pp.54 y 55.

relación que existe entre dos o más personas que están sincronizadas, es decir, sienten familiaridad entre ellos o se sienten muy cómodos respecto a las otras personas. También se dice que en una relación entre dos o más personas hay rapport cuando sus pensamientos o sentimientos armonizan entre sí o cuando presentan una serie de puntos de vista compartidos. Para lograr el rapport es muy sencillo hay que copiar la postura, los gestos, la actitud, el estado de ánimo, las palabras que el otro repite con frecuencia, hay que hacerlo con sutileza para que no se note. También se puede hacer rapport con el significado de las palabras y con la manera de pronunciarlas, Si la persona que se tiene delante en la entrevista habla despacio, debemos hablar también lentamente, si habla rápido tenemos que igualar su ritmo. Luego liderarlo y cambiar el ritmo, además de la palabra y la postura corporal, otro elemento de la comunicación que se puede igualar para influenciar positivamente a los entrevistados es el tono de voz, se puede adecuar el tono, velocidad, volumen y ritmo de la voz al hablar, como si fuera un espejo si la parte en conflicto toma una postura de confianza, discretamente se mueve el mediador para sentarse igual que él o ella, si coloca los codos en la mesa, se hace lo mismo, sin que parezca que se le está imitando.

2.7.6.-SECCIÓN PRIVADA O CAUCUS

Peña Gonzales Oscar comenta: “La palabra caucus, de origen latino, en castellano significa coloquio reunión o asamblea.”.⁷⁵El caucus o sesión privada con una sola de las partes suele ser eficaz herramienta con que cuenta el conciliador para reunirse con una de las partes sin la presencia de la otra, pudiendo comunicarse de manera más rápida y frontal, amparándose en la confidencialidad que reviste el proceso. Hernández Tirado Héctor comenta: La palabra proviene de la lengua algonquin perteneciente a una tribu norteamericana. “Caucuasú significa reunión de jefes de tribus. Aplicada a la mediación quiere decir sesionar con uno de los mediados a la vez”.⁷⁶ El caucus es una técnica que se utiliza en momentos específicos del proceso de mediación y consiste en una

⁷⁵ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 94

⁷⁶ HERNÁNDEZ TIRADO Héctor, “Manual de la sesión inicial de mediación”, op. cit., p. 20

reunión privada, individual, confidencial y de corta duración, que se realiza por separado con cada uno de los participantes después de haberse iniciado la primera sesión. Uno de los objetivos de caucus es poder trabajar bloqueos y obstáculos emocionales o de cualquier tipo que surjan durante el proceso y que están produciendo un stop en el fluir de la mediación. Estas son algunas razones para utilizar el caucus:

- No se respecta el turno de palabra.
- Aumento del tono de voz.
- Aumento de la agresividad verbal.
- Uso de amenazas y reproches.
- Estancamiento del conflicto.
- Incapacidad de llegar a un acuerdo.
- La persona afectada verbaliza el conflicto al mediador.
- rebajar la tensión del conflicto.
- Es tranquilizante.
- Se abordan los temas más complejos desde otra perspectiva.
- servir para la toma de decisiones.
- El mediador tiene la oportunidad de conocer con más detalle cada una de las partes en esta entrevista individual.
- Sirve para reflexionar sobre cómo se está llevando a cabo el proceso de mediación.

A través del Caucus lo que se consigue es que el mediador y cada una de las partes afectadas por el conflicto puedan exponer libremente y sin contar con la presencia de la otra persona con la que se media en el conflicto. La persona afectada por el conflicto no tiene presente físicamente a la otra persona con la que ha solicitado la mediación escolar.

2.7.7.-LLUVIA DE IDEAS

Peña Gonzales Oscar comenta que: Esta técnica consiste en “proponer la mayor cantidad posible de alternativas, propuestas, ideas y soluciones posibles que se le ocurrirán a cada una de las partes con respecto a un determinado tópico,

las mismas que, luego de un análisis costo-beneficio, se ira descartando de acuerdo a su trascendencia hasta llegar a la alternativa más eficaz”.⁷⁷ La lluvia de ideas, es una herramienta de trabajo que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado, es importante para que la lluvia de ideas funcione correctamente dar un tiempo más o menos determinado al momento de participación abierta a todos y luego pasar a una segunda etapa en la cual esos conceptos deben ser pulidos, ordenados, clasificados y, de ser necesarios, eliminados de la lista. El proceso de depuración puede ser realizado por el mediador, pero en algunos casos puede ser completado por la misma cantidad de personas que participó antes.

Pesqueira Leal comenta que “Sirve para producir y desarrollar alternativas y propuestas. Las ideas expresadas con esta técnica difícilmente son criticadas, lo que permite escucharlas primero y revisarlas después”.⁷⁸ La lluvia de ideas debe enfocarse en la respuesta a una pregunta o problema específico, demasiados interrogantes pueden ser contraproducentes para el proceso, por lo que es importante la depuración de la preguntas.

2.7.8.-EMPATIA

Esta palabra deriva del término griego empátheia, recibe también el nombre de inteligencia y se refiere a la habilidad cognitiva de una persona para comprender el universo emocional de otra. Pastrana Aguirre Laura Aida comenta que “La empatía consiste en colocarse en el lugar del otro ponerse en sus zapatos, pensar como el otro y sentir lo que siente, sufrir lo que sufre y vivir lo que vive; por ello, comprenderlo, amplia y respetuosamente”.⁷⁹ Esto intenta comprender los sentimientos y emociones. Peña Gonzáles Oscar comenta: Ser empático significa “ser capaz de comprender y de expresar la situación de las partes. La empatía es ponerse en el lugar del otro, ponerse en los zapatos de otro,

⁷⁷ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 98.

⁷⁸ PESQUEIRA LEAL Jorge y ORTIZ AUB Amalia. op. cit., p. 377.

⁷⁹ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p. 56.

e intentar apreciar la situación tal como la apreciara la otra parte”.⁸⁰ La empatía hace que las personas se ayuden entre sí. Está estrechamente relacionada con el altruismo - el amor y preocupación por los demás - y la capacidad de ayudar, la empatía “Llamada también inteligencia interpersonal, es la capacidad cognitiva de sentir en un contexto común lo que un individuo diferente puede percibir”.⁸¹ Cuando un individuo consigue sentir el dolor o el sufrimiento de los demás poniéndose en su lugar, despierta el deseo de ayudar y actuar siguiendo los principios morales. Ser empático es tener afinidades e identificarse con otra persona, es saber escuchar a los demás, entender sus problemas y emociones. Cuando alguien dice hubo una empatía inmediata entre nosotros, quiere decir que hubo una gran conexión, una identificación inmediata. La empatía es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando. Las personas con una mayor capacidad de empatía son las que mejor saben entender a los demás. Son capaces de captar una gran cantidad de información sobre la otra persona a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial, etc., y en base a esa información, pueden saber lo que está pasando dentro de ellas, lo que están sintiendo. Además, dado que los sentimientos y emociones son a menudo un reflejo del pensamiento, son capaces de deducir también lo que esa persona puede estar pensando.

2.7.9.-PARAFRASEO

Ana Elena Fierro Ferráez comenta que “Parafrasear consiste en transformar un enunciado que ataca a la contraparte en uno que centra en lo que siente o piensa la persona que emite dicho enunciado”.⁸² Mediante el parafraseo, el mediador ayuda a aclarar no solo sentimientos, sino también, necesidades e intereses de cada parte. Rubén Calcaterra comenta que para frasear “Es la repetición sintética por el mediador, de lo dicho por las partes, aludiendo a las

⁸⁰ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 91.

⁸¹ HERNÁNDEZ TIRADO Héctor, “Manual de la sesión inicial de mediación”, op. cit., p. 21.

⁸² FIERRO FERRÁEZ Ana Elena, op. cit., p. 45.

emociones y tomando los hechos y pretensiones relevantes, pasando el relato a un lenguaje más neutral”.⁸³ Es útil después de que las dos partes han expuesto su visión del conflicto, para aclarar el discurso y partir de la misma base. “Facilita que al repetir la narrativa o el discurso se diluya la connotación negativa del mismo”.⁸⁴ Al repetir lo que dice cada una de las partes, el mediador se asegura de haber comprendido bien lo que se ha querido decir; elimina connotaciones peyorativas y facilita que la otra parte reciba el mensaje de una manera más neutral. Es una manera de ayudar a las partes a avanzar en sus discursos. “Esta técnica no solo beneficia a las partes, también al propio mediador pues en la medida que logra hacer un parafraseo correcto, está posicionándose en su rol con bastante más confianza”.⁸⁵ Parafrasear es formular de manera distinta, replantear, resumir o repetir lo que alguien acaba de decir. Peña González Oscar comenta “Esta técnica consistente en repetir lo que las partes dicen de manera breve clara y precisa”.⁸⁶ Es una de las maneras más eficientes de comprender y comunicar que se está escuchando. Parafrasear es simplemente decir con sus propias palabras lo que ha dicho otra persona. Hernández Tirado a través del manual de la sesión inicial de mediación define la paráfrasis: “Es la traducción didáctica que permite una clara visión y comprensión de lo dicho o hecho por alguna persona”.⁸⁷ Finalmente, una paráfrasis debe estar libre de juicios y valoraciones del que escucha. En cambio, hay que describir la situación según la perspectiva del que habla. La paráfrasis es una forma de reafirmar una declaración hecha por otra persona usando palabras diferentes. Es una herramienta indispensable para los mediadores. Parafraseando, puedes transmitir información sin plagio. Por otra parte, una paráfrasis exacta es imposible sin la comprensión de la declaración original.

⁸³ CALCATERRA RUBÉN Alberto, op. cit., p. 195.

⁸⁴ PESQUEIRA LEAL Jorge y ORTIZ AUB Amalia. op. cit., p. 378.

⁸⁵ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p. 33.

⁸⁶ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 93.

⁸⁷ HERNÁNDEZ TIRADO Héctor, “Manual de la sesión inicial de mediación”, op. cit., p. 23.

2.7.10.-CONNOTACIÓN POSITIVA

La connotación positiva: es una técnica de comunicación en mediación, más compleja que el parafraseo ya que el objetivo de la misma no es trasladar una información objetivada, sino dar un significado positivo a una información negativa dada por una de las personas mediadas. Pastrana Aguirre Laura Aida comenta que la connotación positiva “Consiste en darle un significado positivo a una declaración o un hecho presentado en forma negativa, o con atribuciones de intenciones y/o características negativas, por una de las partes”.⁸⁸ Consiste en atribuir una cualidad positiva a las cosas, a los hechos o a las acciones de las personas que se han formulado. “Es el énfasis llevado acabo generalmente por el mediador de una palabra enunciando, imagen actitud o conducta con el propósito de que sea conscientemente valorada”.⁸⁹ Es una reformulación centrada en resaltar las características positivas de los relatos de las partes. La connotación positiva es una redefinición de una problemática en términos positivos que busca de resaltar algo o a alguien. Con esta herramienta se da un significado positivo a la conducta.

2.7.11.-INTERROGATORIO O PREGUNTAS

Es una técnica que utiliza el mediador; una pregunta puede ser bien una expresión lingüística utilizada para realizar una solicitud de información, o el pedido mismo realizado por dicha expresión. Rubén A Calcaterra dice que: “preguntar es una de las técnicas más privilegiadas en la mediación. Preguntar de forma eficaz implica saber escuchar las respuestas”.⁹⁰ La información solicitada puede ser provista mediante una respuesta. A partir de esta, es posible acceder a la forma en que las partes tienen organizada su experiencia en torno a la situación del conflicto. Además, es la única forma de conocer los intereses reales de las

⁸⁸ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p.57.

⁸⁹ HERNÁNDEZ TIRADO Héctor, “Manual de la sesión inicial de mediación”, op. cit., p. 21.

⁹⁰ CALCATERRA RUBÉN Alberto, op. cit., p. 196.

partes. Los mediadores deben aprender a determinar las circunstancias que rodean el conflicto.

Lo que el mediador busca con sus preguntas no es solo hacer un interrogatorio, sino estimular el pensamiento de las partes y suscitar el diálogo, debe invitar a las partes a explicar su respuesta, pedirles que clarifiquen los significados de los términos que utilizan y los conceptos más importantes de sus argumentaciones.

Tipos de Preguntas:

1.-Preguntas Abiertas. Son aquellas orientadas a recibir respuestas amplias, destinadas a conocer circunstancias generales, estados de ánimo, sensaciones y opiniones. Pesqueira Leal comenta; que las preguntas abiertas "Son las que abren las posibilidades para respuesta general sin restricciones pero acotada al tema".⁹¹ Las preguntas más utilizadas al iniciar las sesiones de mediación, con el fin de ubicar a las partes en el terreno que están pisando y cuáles son las expectativas de la otra parte. "Es la que deja en manos del interlocutor la decisión sobre los contenidos y la exploración".⁹²

Ejemplos:

¿Usted qué piensa?, ¿Cómo describe sus funciones en la empresa?, ¿Cuál es su perspectiva del problema?, ¿Cómo describe usted lo que sucede?, ¿Usted qué piensa?

También se puede decir que son aquellas que no pueden ser respondidas por "si" o por "no". Son formuladas desde la curiosidad, para buscar información y son muy útiles en mediación para un primer momento de exploración, para ampliar nuestro campo de trabajo y redefinir el problema.

Se inician con las siguientes palabras: qué, cómo, quién, cuándo, dónde, para qué, cuánto, de qué modo, etcétera.

⁹¹ PESQUEIRA LEAL Jorge y ORTIZ AUB Amalia. op. cit., p. 378.

⁹² HERNÁNDEZ TIRADO Héctor, "Manual de la sesión inicial de mediación", op. cit., p. 24.

2.- Preguntas Cerradas. Son aquellas que se contestan por sí o por no, limitan la flexibilidad y el alcance de la respuesta y a menudo dirigen la respuesta hacia una dirección particular. Son útiles para confirmar alguna información obtenida con anterioridad. Ejemplo, ¿Usted me podría ratificar que recibió \$500 para comprar pelotas el 25 de mayo de este año?

“Se enfocan a una respuesta limitada específica”.⁹³

Ejemplos:

¿Cuál es tu nombre?, ¿Cuántos años tiene viviendo en Tenayo?, ¿Dónde trabaja?, ¿Le cansa su trabajo?, ¿Café o leche?

3.- Preguntas Reflexivas. Se busca influenciar a las partes de forma indirecta, basando su pregunta en situaciones hipotéticas, creando el espacio para que las partes vean nuevas posibilidades.

Ejemplo:

¿Qué pasaría si usted toma?, ¿Cómo podría hacer si usted se dispone a viajar?

Cada estilo de pregunta tiene un efecto diferente que puede ser o no congruente con la intención del facilitador. Todas son importantes y cada cual es útil según la necesidad del facilitador. Se observa que existen diferentes tipos de preguntas según el contexto del conflicto, y la necesidad del mediador.

2.7.12.-GESTICULACIÓN

“La gesticulación es la expresión con que se muestran los diversos estados de ánimo. Constituye una herramienta valiosa dentro del propósito de reforzar los mensajes verbales y fomentar la credibilidad de las partes en el proceso.”⁹⁴

Ejemplo: asintiendo con la cabeza y evitar gestos que intimiden, enfado, enojo. La gesticulación puede componerse de distintas formas de movimientos corporales que incluyen la cara, la cabeza, las extremidades, etc. En general los procesos en que se gesticulan están vinculados también a un proceso de comunicación oral, así las personas suelen acompañar el contenido de sus expresiones verbales con

⁹³ PESQUEIRA LEAL Jorge y ORTIZ AUB Amalia. op. cit., p. 378.

⁹⁴ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p.99.

gestos que les confieren mayor intensidad a las ideas. Sirve para reforzar los mensajes verbales y fomentar la credibilidad y respeto de las partes por el proceso y el mediador; debe tener en cuenta lo siguiente:

- Mantener contacto visual con ambos
- Hacer gestos que indiquen sentimiento y comprensión
- Evitar gestos que intimiden, juzguen o censuren
- Tratar de descubrir el lenguaje gestual de las partes

Se denomina gesticular a la actividad consistente en comunicar mediante gestos o muecas una idea. La gesticulación puede componerse de distintas formas de movimientos corporales que incluyen la cara, la cabeza, las extremidades, etc. En general los procesos en que se gesticulan están vinculados también a un proceso de comunicación oral. Así, las personas suelen acompañar el contenido de sus expresiones verbales con gestos que les confieren mayor intensidad a las ideas. En algunas ocasiones el proceso de gesticulación se incorpora deliberadamente en algunas actividades, como por ejemplo la actuación.

La gesticulación es por lo tanto un medio eficaz para comprender en buena medida aspectos que las personas manifiestan acerca de ellas mismas.

2.7.13.-POSTURA CORPORAL

Oscar Peña Gonzáles comenta que la postura corporal “Consiste en la correcta posición o situación que debe aportar el conciliador frente a las partes. Esta técnica ayuda al conciliador transmitir a las partes una sensación de tranquilidad y seguridad, evitando rigidez y nerviosismo”.⁹⁵ Ana Elena Fierro Ferráez comenta que “las piernas y brazos cruzados es defensiva, palmas arriba: honestidad, barbilla apoyada en la mano: desinterés, frotarse las manos lentamente: nervioso o mentir, frente descubierta: seguridad”.⁹⁶ El contacto visual es clave para la persuasión y la comunicación. La regla general es mirar a la persona que habla hasta que termine de exponer su idea; sólo entonces sería correcto ver hacia otro lado, esto crea la sensación y la certeza del interés en su

⁹⁵ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p.93.

⁹⁶ FIERRO FERRÁEZ Ana Elena, op. cit., p. 43.

mensaje, voltear antes de tiempo dará la impresión de que no se está escuchando realmente. La forma en que se debe ubicar y movilizar el mediador frente a las partes para transmitir sensación de seguridad y tranquilidad, se debe tener en cuenta: Evitar rigidez y nerviosismo, evitar balancearse, frotarse las manos, moverse en la silla, jalarse el cabello, masticar chicle.

Si el conflicto se vuelve muy acalorado, es menester mantener un tono de voz calmado y una postura relajada, combinándola con movimientos de las manos en dirección hacia abajo, pues esto ayuda a tranquilizar al interlocutor, al mismo tiempo, mantener una respiración uniforme y ligeramente profunda nos ayudará a pensar con claridad, usualmente una tarea difícil en esas situaciones, se debe evitar parcializarse a toda costa, no sólo verbalmente, sino con el cuerpo, si te sientes tenso o irritado, es un buen momento para tomar un receso. Postura es la posición o actitud que alguien adopta en determinado momento o respecto de algún asunto. En el sentido físico, la postura está vinculada a las posiciones de las articulaciones y a la correlación entre las extremidades y el tronco.

CAPÍTULO TERCERO

FUNDAMENTO LEGAL DE LA FIGURA DE LA MEDIACIÓN

3.1.-CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE MÉXICO

El 18 de junio del 2008 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, “La reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la que se modifica al el Sistema de Justicia Penal en México, para adoptarse el Sistema penal Acusatorio Adversarial, incluido el Juicio Oral.”⁹⁷ Se modificó el tercer párrafo del artículo 17 de la Constitución Política para establecer que: 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. De ahí que en nuestro

⁹⁷ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p.40.

derecho positivo haya surgido una diversidad de conceptos asimilables tales como conciliación, mediación, arbitraje, justicia alterna, amigable composición, acuerdo entre las partes, juntas de avenencia, negociaciones, concertación, etcétera. “Existen razones a favor de los medios alternativos de resolución de conflictos como:

-Aminorar la carga procesal de los tribunales, así como también reducir el costo y la demora en la resolución de conflictos.

-Aumentar la participación de la comunidad en los procesos de resolución de conflictos.

-Facilitar el acceso de la justicia.-Proporcionar a la sociedad una forma más efectiva de solución de disputas”.⁹⁸ Así también son rápidas, confidenciales, flexibles, económicas, son justas y exitosas.

3.2.- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO

En el año 2002 la legislatura del congreso local del Estado de México, recibió del presidente del tribunal superior de justicia y del consejo de la judicatura la iniciativa de reforma para incorporar en la legislación estatal la mediación y conciliación como medios alternativos de justicia, lo anterior con fundamento el artículo 51 fracción. III de la Constitución Política del Estado de México, “El derecho de iniciar leyes”⁹⁹ que a la letra dice:

Art. 51. El derecho de iniciar leyes y decretos corresponde:

I. Al Gobernador del Estado;

II. A los diputados;

III. Al Tribunal Superior de Justicia;

IV. A los ayuntamientos;

V. A los ciudadanos del Estado;

⁹⁸ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p. 175.

⁹⁹ Ibidem, p.174.

VI. A la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en materia de derechos humanos.

Como se puede observar el artículo 51 es el fundamento legal que utiliza el ejecutivo, diputados, ayuntamientos, ciudadanos y tal es el caso del Tribunal Superior de Justicia del Estado de México, para la iniciativa de leyes. Por lo que cabe mencionar que no hay algún otro artículo que en esta constitución le de fundamento legal a los mecanismos alternativos de solución de conflicto, la mediación y conciliación.

3.3.-CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES DEL ESTADO DE MÉXICO

El 16 de julio del 2002 se incorporó al código de procedimientos civiles para el Estado de México la mediación y conciliación, estableciendo que las controversias jurídicas entre los particulares, “podrán resolverse a través de la conciliación o de la mediación como medios alternativos a la vía jurisdiccional y que los tribunales podrán remitir a los particulares al Centro de Mediación y Conciliación previo su consentimiento que deberá constar fehacientemente”.¹⁰⁰Lo que se significa que la mediación también la prevén algunas leyes como los códigos, civil, penal y de procedimientos de estos.

Los artículos 2307 y 2309 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de México en su capítulo IV de la mediación y conciliación, señalan que:

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.

¹⁰⁰ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p. 175.

CAPITULO XIV

De la Suspensión e Interrupción del Proceso.

Causas de suspensión:

Artículo 1.231.- Un proceso civil se suspende cuando: IV. Cuando las partes han consentido en acudir al Centro de Mediación y Conciliación para intentar algún avenimiento que ponga fin al asunto; Los plazos no se suspenden.

Artículo 1.157.- Los plazos judiciales no pueden suspenderse, prorrogarse, ni reabrirse después de concluidos; pero pueden darse por fenecidos por voluntad de las partes, cuando estén establecidos en su favor.

3.4.-LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO

La Ley Orgánica Municipal del Estado de México en el título V, en sus artículos 148,149 y 150 expone, sobre quien nombra a los oficiales mediadores municipales así como su tiempo en el cargo y que las oficialías se dividirán en mediadoras-conciliadoras, indica los requisitos para ser oficial mediador, marca las facultades y obligaciones de los Oficiales Mediadores y Conciliadores. Como se puede observar el presidente municipal es la persona quien designa los nombramientos a los oficiales mediadores conciliadores designados, por el cabildo, los cuales durarán en su cargo tres años con posibilidad a ser nombrados para otros periodos, se requiere para el cargo ser licenciado en derecho, en psicología, en sociología, en antropología, en trabajo social, o en comunicaciones y tener acreditados los estudios en materia de mediación, pero sobre todo comenta que en cada municipio el ayuntamiento designará, a propuesta del presidente municipal, al menos a un Oficial Calificador con sede en la cabecera municipal y en las poblaciones que el ayuntamiento determine. Se puede observar que esta ley en comento otorga facultades al presidente municipal para designar a los oficiales mediadores conciliadores, quienes duraran en su cargo hasta tres años.

Título V

De la función mediadora-conciliadora y de la calificadora de los ayuntamientos.

Capitulo Primero

De las oficialías mediadora -conciliadoras y de las oficialías calificadoras municipales.

Artículo 148.- En cada municipio el ayuntamiento designará, a propuesta del presidente municipal, al menos a un Oficial Calificador con sede en la cabecera municipal y en las poblaciones que el ayuntamiento determine en cada caso, quienes tendrán las atribuciones a las que se refiere el artículo 150.

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

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

Artículo 149.- Las oficialías se dividirán en mediadoras-conciliadoras y calificadoras. I. Para ser Oficial Mediador-Conciliador, se requiere:

- a). Ser ciudadano mexicano, en pleno ejercicio de sus derechos;
- b). No haber sido condenado por delito intencional;
- c). Ser de reconocida buena conducta y solvencia moral;
- d). Tener cuando menos treinta años al día de su designación;
- e). Ser licenciado en derecho, en psicología, en sociología, en antropología, en trabajo social, o en comunicaciones y tener acreditados los estudios en materia de mediación; y
- f). Estar certificado por el Centro de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México.

Artículo 150.- Son facultades y obligaciones de:

I. Los Oficiales Mediadores-Conciliadores:

- a). Evaluar las solicitudes de los interesados con el fin de determinar el medio alternativo idóneo para el tratamiento del asunto de que se trate;
- b). Implementar y substanciar procedimientos de mediación o conciliación vecinal, Comunitaria, familiar, escolar, social o política en su municipio, en todos los casos en que sean requeridos por la ciudadanía o por las autoridades municipales;
- C). Cambiar el medio alterno de solución de controversias, cuando de acuerdo con los participantes resulte conveniente emplear uno distinto al inicialmente elegido;
- d). Llevar por lo menos un libro de registro de expedientes de mediación o conciliación;
- e). Redactar, revisar y en su caso aprobar, los acuerdos o convenios a que lleguen los participantes a través de la mediación o de la conciliación, los cuales deberán ser firmados por ellos y autorizados por el Oficial mediador-conciliador;
- f). Negar el servicio cuando se pueda perjudicar a la hacienda pública, a las autoridades municipales o a terceros;
- g). Dar por concluido el procedimiento de mediación o conciliación en caso de advertir alguna simulación en su trámite;

- h). Asistir a los cursos anuales de actualización y aprobar los exámenes anuales en materia de mediación y conciliación;
- i). Recibir asesoría del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México; y
- j). Atender a los vecinos de su adscripción en los conflictos que no sean constitutivos de delito, ni de la competencia de los órganos judiciales o de otras autoridades”.

3.5.-LEY DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PAZ DEL ESTADO DE MÉXICO

La H. LVII legislatura del Estado de México a través del decreto número 251 que entro en vigor el primero de enero del 2011, se publicó en la gaceta de gobierno, La Ley de Mediación y Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México. Esta ley que fomenta la cultura de la paz y regula la mediación, conciliación, Hace factible el acceso de las personas físicas y jurídicas colectivas a los métodos alternos de solución de conflictos, Regula al órgano del Poder Judicial especializado en mediación, conciliación y justicia restaurativa así como centros Públicos, privados y unidades de mediación y conciliación, señala los efectos jurídicos de los convenios y establece las responsabilidades de las personas facultadas para operar los métodos previstos en esta ley.

El título primero, capítulo I, contempla las disposiciones generales de la ley, el objeto y los conceptos que se manejan en el cuerpo de la ley, entre los que se encuentra la mediación, conciliación, justicia restaurativa y el derecho a una educación para la paz, el derecho a recurrir a los métodos alternos para la solución de conflictos.

El capítulo II contempla las competencias y atribuciones de Centro Estatal y demás centros públicos.

El capítulo III norma la función de los mediadores conciliadores.

Título segundo, capítulo I, habla sobre los principios rectores de la mediación y conciliación y su regulación

El capítulo II, señala los derechos de las personas a la solución pacifica de sus conflictos.

Título tercero, capítulo I, regula los procedimientos de mediación, conciliación.

Capítulo II, precisa los efectos jurídicos del convenio de mediación, conciliación y acuerdos reparatorios

Entre otros prevé la suspensión, caducidad y prescripción con motivo de convenio, así como las responsabilidades del director y demás funcionarios.

TÍTULO PRIMERO

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1.- Esta Ley es de orden público y de interés social, y tiene por objeto:

I. Fomentar la cultura de paz y de restauración de las relaciones interpersonales y sociales, a través de los medios de solución de conflictos entre la sociedad mexicana;

II. Regular la mediación, la conciliación y la justicia restaurativa;

III. Hacer factible el acceso de las personas físicas y jurídicas colectivas a los métodos establecidos en esta Ley;

IV. Establecer los principios, bases, requisitos y condiciones para llevar a cabo el sistema de atención alternativo de solución de conflictos;

V. Regular al órgano del Poder Judicial especializado en mediación, conciliación y justicia restaurativa, fijando las reglas para su funcionamiento;

VI. Regular los Centros Públicos, Privados y Unidades de mediación y conciliación;

VII. Identificar los tipos de conflictos que pueden solucionarse a través de los métodos previstos en esta Ley;

VIII. Precisar los requisitos que deben reunir los mediadores-conciliadores, los traductores e intérpretes que tengan conocimiento de la lengua y cultura indígena y las condiciones que deben observar en los procedimientos de mediación, conciliación y justicia restaurativa;

IX. Establecer los requisitos y condiciones para que los particulares puedan llevar a cabo los métodos previstos en esta Ley;

X. Señalar los efectos jurídicos de los convenios; y

XI. Establecer las responsabilidades de las personas facultadas para operar los métodos previstos en esta Ley.

3.6.-REGLAMENTO INTERNO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ

El reglamento interno de la administración pública municipal de Tlalnepantla de Baz. Fue publicada en la gaceta municipal número tres, el 13 de febrero de 2013, para el periodo de gobierno 2013-2015, es de interés público, observancia obligatoria y tiene por objeto establecer las bases para la organización y

funcionamiento de la Administración Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. La coordinación de mediación y conciliación tiene bajo su cargo el departamento de mediación y conciliación, la procuraduría social y el departamento de oficialías calificadoras, dentro de sus facultades está la de autorizar convenios celebrados entre particulares entre otras. Con fundamento en los artículos 79 y 80.

“Artículo 79. Para el despacho de los asuntos de su competencia, la Coordinación de Mediación tendrá a su cargo los siguientes departamentos:

- I. Departamento de Mediación y Conciliación;
- II. Departamento de Enlace con Oficiales Calificadores y del Registro Civil; y
- III. Procuraduría Social.

Artículo 80. Son facultades y obligaciones del Departamento de Mediación y Conciliación, las siguientes:

- I. Dirigir los medios alternativos de solución de conflictos entre particulares residentes en Tlalnepantla de Baz;
- II. Dirigir los medios alternativos de solución de conflictos en accidentes con motivo del tránsito vehicular en el Municipio que no se encuentren reservados a otra autoridad, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica y otros ordenamientos aplicables;
- III. Autorizar con su firma los convenios celebrados entre particulares como resultado de la mediación cuando se encuentren ajustados a derecho;
- IV. Turnar a las instancias competentes a los particulares que soliciten el servicio y corresponda conocer a otra autoridad;
- V. Dirigir y supervisar la actuación de los Mediadores, Conciliadores y demás personal a su cargo, así como vigilar que los procedimientos llevados a cabo se ajusten a la normatividad aplicable;
- VI. Vigilar la correcta actuación de los prestadores del servicio de asesoría jurídica gratuita entre la población del Municipio; y
- VII. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendados en el área de su competencia por sus superiores jerárquicos.

3.7.-REGLAMENTO DE JUSTICIA CÍVICA DE TLALNEPANTLA DE BAZ

El nueve de julio del 2012 se publicó en la gaceta de gobierno municipal el Reglamento de Justicia Cívica de Tlalnepantla de Baz y tiene por objeto: regular la convivencia social y establecer sanciones a los que alteren el orden público.

El presente reglamentos regula una serie de conductas que forman parte del actuar diario del individuo que se desarrolla en sociedad y que sin embargo y casi imperceptiblemente lesionan o afectan la esfera jurídica de otros individuos, de grupos de personas, de la colectividad o del entorno urbano.

Disposiciones Generales.

“Artículo 1. El presente Reglamento es de orden público e interés social, regirá en el territorio municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y tiene por objeto:

- I. Procurar la convivencia social, pacífica y armónica entre los habitantes del municipio;
- II. Establecer las sanciones por las acciones u omisiones que alteren el orden público o la tranquilidad de las personas;
- III. Establecer las bases y requisitos para seleccionar al personal de las Oficialías; y
- IV. Promover la participación vecinal y el desarrollo de la cultura cívica como elementos preventivos, para propiciar una convivencia armónica y pacífica en el municipio”.¹⁰¹

Este reglamento si bien no conoce sobre mediación, conciliación es de suma importancia para el desarrollo del capítulo quinto de la tesis, toda vez que es materia fundamental para realizar las propuesta sobre un mecanismo de queja que sancione el incumplimiento del convenio firmado por las partes ante el oficial mediador conciliador municipal que tiene su origen en una falta administrativa, ya que como se observa procurar la convivencia social, pacífica y armónica entre los habitantes del municipio y establece las sanciones por las acciones u omisiones que alteren el orden público o la tranquilidad de las personas dentro del municipio.

3.8.-REGLAMENTO MUNICIPAL DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA DE TLALNEPANTLA DE BAZ

El nueve de julio de 2012 en la gaceta cincuenta y cinco, tercera sección, se publicó el Reglamento Municipal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa de Tlalnepantla de Baz que es de orden público e interés social y rige en el territorio municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, tiene como fin establecer las disposiciones que propicien el cumplimiento de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, establece los requisitos para seleccionar al personal de las Oficialías mediadoras así como la integración y supervisión de las Oficialías para su adecuado funcionamiento, Establece los procedimientos que deben tramitar y substanciar los Oficiales

¹⁰¹Reglamento de Justicia Cívica de Tlalnepantla de Baz, [en línea] disponible desde: <http://www.ipomex.org.mx/ipo/portal/tlalnepantla/marcoJuridico/6.web>

Mediadores así como facultades y obligaciones que deben cumplir. Establece los requisitos y condiciones para que los particulares puedan llevar a cabo los métodos alternos a la solución de conflictos, también fomenta la cooperación y coordinación con los órganos auxiliares, dependencias u organismos descentralizados del Ayuntamiento para complementar los objetivos del reglamento.

Reglamento de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1. El presente Reglamento es de orden público e interés social, regirá en el territorio municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México; tiene como fin establecer las disposiciones que propicien el cumplimiento de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México a través de:

- I. Establecer las bases y requisitos para seleccionar al personal de las Oficialías;
- II. Establecer la integración y supervisión de las Oficialías para su adecuado funcionamiento;
- III. Establecer los procedimientos que deben tramitar y substanciar los Oficiales Mediadores, así como las demás facultades y obligaciones que deben cumplir en términos de este reglamento y otras disposiciones jurídicas aplicables;
- IV. Establecer los requisitos y condiciones para que los particulares puedan llevar a cabo los métodos alternos a la solución de conflictos previstos en este Reglamento;
- y
- V. Fomentar la cooperación y coordinación con los órganos auxiliares, dependencias u organismos descentralizados del Ayuntamiento para cumplimentar los objetivos del presente reglamento.

CAPÍTULO CUARTO

PROCEDIMIENTO DE LA MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN EN EL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO.

4.1.-INTEGRACIÓN DE LA OFICIALÍA MEDIADORA-CONCILIADORA

El centro de mediación y conciliación del municipio de Tlalnepantla de Baz, cuenta actualmente con dos mesas de atención ubicadas en: La mesa uno Tlalnepantla centro, la mesa dos en la zona oriente del municipio, cada una de

estas se integra por: un oficial mediador, conciliador, más un secretario operativo y un trabajador social para ambas mesas, cabe mencionar que el orden jerárquico administrativo de la coordinación de mediación consiste en: un coordinador general, jefe de oficinas calificadoras, procurador social y jefe de departamento de mediación de quien dependen directamente las mesas de mediación y conciliación, lo anterior con fundamento en el artículo 79 del Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla.

El Reglamento Municipal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa de Tlalnepantla de Baz, en su artículo 13 menciona como se integra las oficinas mediadoras y conciliadoras que a la letra dice:

Artículo 13. Las Oficinas se integrarán por:

- I. Oficiales Mediadores;
- II. Trabajadores Sociales;
- III. Secretarios Operativos; y
- IV. El demás personal que requieran las necesidades del servicio.

4.2.-ÁMBITOS DE COMPETENCIA DEL OFICIAL MEDIADOR, CONCILIADOR Y FACILITADOR MUNICIPAL

La mediación es en concreto un medio de solución de conflictos, siendo un mecanismo alternativo al judicial, caracterizado por la intervención de una tercera persona cuyo objetivo es facilitar la avenencia y solución dialogada entre las partes enfrentadas, tratando de logren éstas una solución pacífica, satisfactoria y voluntaria al conflicto, pero nunca imponiéndola.

Ana Elena Fierro Ferráez comenta que: “La función del mediador consiste en facilitar la comunicación a partir de un procedimiento metodológico, tomando en cuenta las emociones y los sentimientos, y centrándose en las necesidades y los intereses de los involucrados”.¹⁰² El Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México en su artículo 4.1 comenta:

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

¹⁰² FIERRO FERRÁEZ Ana Elena, op. cit., p. 37.

Un mediador debe ser capaz, por sí mismo, de profundizar, en particular, sobre la construcción del marco de la negociación, la elección del estilo, la búsqueda de información, la identificación y control de las relaciones de poder, la definición de intereses, opciones, alternativas y límites, y los compromisos posibles, la concreción de los objetivos de la negociación y, por último, el diseño del proceso de comunicación, negociación y mediación a afrontar. Toda vez que es una persona con título profesional (derecho, psicología, trabajo social) tal como lo menciona el reglamento municipal de mediación y conciliación en su artículo 10.

De aquí que la forma en la que el mediador desempeñe sus deberes profesionales revelará sus aptitudes, en lo que hace a su carácter, su intelecto, creatividad, habilidades técnicas, valores morales y desarrollo social y comunitario. Su desenvolvimiento durante las sesiones de mediación tendrá puntos de apoyo en las aptitudes manifestadas frente a las partes, entre las que se encuentran, su flexibilidad, imparcialidad, integridad y objetividad.

Erika Bardales Lazcano nos dice que “el facilitador debe ser una persona con perfil basado en la capacitación de conceptos, técnicas y objetivos de la misma, ya que, el será el encargado de lograr que las partes interesadas lleguen a la solución del conflicto”.¹⁰³

Pastrana Aguirre Laura Aida comenta: “es el mediador, aquel sujeto que con conocimiento, sensibilidad, preparación, experiencia y tolerancia acompañan a las partes asistiéndolas; como se ha dicho, cumpliendo una función única e indefectible en este proceso”.¹⁰⁴ El punto importante es simplemente, estar en el medio para escuchar, preguntar, contener, pacificar, organizar, facilitar, es decir, mostrar a los enfrentados una manera diferente de resolver sus diferencias, sin acudir a un tribunal. Quien pretenda ser un profesional de la mediación, debe incorporar a su vida cotidiana modos no violentos de conectarse con el mundo, la coherencia entre el discurso y su modo de vida constituye la aptitud para desarrollar mayores destrezas en el campo. El Reglamento Municipal de

¹⁰³ BARDALES LAZCANO Érica, “*Medios alternativos de solución de conflictos y Justicia Restaurativa*”, Flores Editor y distribuidor, México, 2011. p. 64.

¹⁰⁴ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p.45.

Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa de Tlalnepantla de Baz, regula las facultades del oficial mediador conciliador municipal:

Artículo 14. El Oficial Mediador además de las facultades y obligaciones que se mencionan en el artículo 150 de la Ley Orgánica Municipal, la Ley de Mediación y demás normatividad aplicable; tendrá las siguientes:

I. Intervenir a petición de parte interesada, conforme a las disposiciones del presente Reglamento en conflictos comunitarios, vecinales, familiares o escolares, con el único propósito de avenir a las partes, siempre y cuando no sean de la competencia de autoridades judiciales o administrativas diversas. En todo momento se dejarán a salvo los derechos de las partes, para que los hagan valer en la vía y forma que estimen pertinente;

II. Cumplir y supervisar el estricto cumplimiento del personal a su cargo, de las instrucciones y criterios determinados por el Coordinador de las Oficialías;

III. Implementar lo necesario, a efecto de que invariablemente se presten los servicios que le han sido encomendados al área, en forma pronta y expedita en beneficio de la ciudadanía;

IV. Formular y remitir los informes que le sean requeridos;

V. Invitar a las personas cuya intervención sea necesaria para la solución de un conflicto;

VI. Autorizar las copias certificadas de los documentos expedidos por la Oficialía;

VII. Abstenerse de Intervenir en conciliaciones donde tengan un interés personal directo o indirecto;

VIII. Abstenerse de representar, patrocinar o constituirse en gestores de alguna de las partes en conflicto;

IX. Evitar asentar informes o hechos falsos, así como omitir datos en los documentos de sus intervenciones;

X. Por ningún motivo proporcionar sin autorización expresa de las partes, la información que éstas le hubieren confiado;

XI. Cerciorarse de que los interesados tengan correcto entendimiento del proceso y alcances de la Mediación, la Conciliación y Justicia Restaurativa desde su inicio hasta su conclusión;

XII. Mantener la confidencialidad de las actuaciones;

XIII. Facilitar la comunicación directa de los interesados;

XIV. Propiciar una satisfactoria composición de intereses, mediante el consentimiento informado de las partes;

XV. Llevar el control de la lista de asistencia de entradas y salidas del personal de la Oficialía;

XVI. Vigilar que el Secretario Operativo lleve al día el Libro de Gobierno;

XVII. Llevar el registro de los Convenios o Acuerdos reparatorios celebrados, en la

Oficialía y la conclusión de los mismos;

XVIII. En los casos de los convenios o acuerdos reparatorios relativos a los derechos de niños, niñas y adolescentes e incapaces, deberán ser enviados al Centro Estatal para su revisión y reconocimiento legal;

XIX. Acudir a los programas de capacitación y actualización que organice el Centro Estatal; y

XX. Las demás conferidas por los ordenamientos legales y reglamentarios aplicables, de sus intervenciones;

Artículo 17. Los Oficiales Mediadores están impedidos para intervenir en el procedimiento de mediación y conciliación, cuando:

I. Tengan parentesco por consanguinidad dentro del cuarto grado o por afinidad de segundo grado, con cualquiera de las partes;

II. Tengan el mismo parentesco dentro del segundo grado, con el representante legal, abogado de cualquiera de las partes;

III. Tenga interés personal directo o indirecto en el conflicto;

IV. Alguna de las partes o sus representantes hayan sido denunciante, querellante o acusador del funcionario conciliador o su cónyuge o se haya constituido en parte en causa criminal seguida contra cualquiera de ellos;

V. Sea socio, arrendatario, trabajador, patrón o dependiente económico de alguna de las partes o de sus representantes;

VI. Sea o haya sido tutor curador o estar o haber estado bajo tutela o curatela de las partes o sus representantes;

VII. Sea deudor, acreedor, heredero, o legatario de cualquiera de las partes o de sus representantes;

VIII. Exista alguna circunstancia que afecte su imparcialidad.

Artículo 18. Los Oficiales Mediadores deberán excusarse de intervenir en el procedimiento conciliatorio cuando se encuentren comprendidos en alguno de los supuestos a que se refiere el artículo anterior. De no hacerlo incurrirán en las responsabilidades administrativas a que haya lugar.

Artículo 32. Cuando de acuerdo a la conducta observada por las partes durante la mediación y conciliación no permita su continuación ante la alteración del orden de la misma y que haga imposible su sano desarrollo podrá el Oficial Mediador, suspender la sesión, invitando a las partes a una nueva fecha para su continuación de ser reiterada su conducta se entenderá por concluido el proceso.

Por último, Gonzalo Armienta Hernández dice que “Los objetivos del mediador son:

-Dirimir los procedimientos.

-Desarrollar una atmosfera propicia a la negociación y al encuentro de soluciones.

-Reunir toda la información posible sobre los intereses y posiciones de las partes auxiliar a las partes a encontrar opciones de solución y precisarlas

-Auxiliar a las partes a tomar decisiones correctas para un acuerdo que satisfaga ambas posturas”¹⁰⁵

¹⁰⁵ ARMIENTA HERNÁNDEZ Gonzalo, op. cit., p. 91.

Es de suma importancia que el mediador cree una atmosfera de respeto entre las partes para la negociación y se dé la solución de forma pacífica al conflicto a través de los principio de la mediación, como la voluntariedad.

4.3.-MEDIACIÓN VECINAL

En el artículo 29 de la declaración Universal de los Derechos Humanos se establece que: “toda persona tiene deberes respecto de la comunidad, puesto que solo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad”.¹⁰⁶ La mediación vecinal tiene su alcance y desarrollo, en su carácter preventivo en lo que se refiere a conductas antisociales. La mediación vecinal o comunitaria, es más bien una estrategia de prevención de violencia en barrios y comunidades mayormente expuestos a ella, la mediación facilita el acuerdo entre vecinos, la integración de la familia y de la comunidad, al brindar espacios para atención de conductas infractoras menores, solucionando así, enfrentamientos entre vecinos hasta cualquier tipo de desavenencia comunitaria. La mediación vecinal o comunitaria “Es aquella realizada según formas consuetudinarias por algunas poblaciones ancestrales”.¹⁰⁷ Una comunidad es una agrupación de personas que habitan en un espacio geográfico delimitado, en la que sus miembros tienen conciencia de pertenencia o identificación con algún símbolo local. En esta situación, la mediación es una excelente opción donde la coordinación municipal de mediación, conciliación y justicia restaurativa de Tlalnepantla promueva la cultura de la paz a través de pláticas de información, relativas a que es la mediación y conciliación. Los métodos alternos de solución de conflictos son todos aquéllos procedimientos cuyo objetivo es la composición de controversias que surgen de la interacción humana, y que no se trata de procedimientos o métodos opuestos a la administración de justicia, sino de alternativas al proceso jurisdiccional, así también se promueve la comprensión mutua y la empatía entre los miembros de las comunidades. (Este es un programa que se imparte a los consejos de participación ciudadana, así como asociaciones civiles,

¹⁰⁶ PESQUEIRA LEAL Jorge y ORTIZ AUB Amalia, op. cit., p. 401.

¹⁰⁷ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p.7.

organizaciones de comerciantes y demás tejido de la sociedad organizada) se capacitan en la tarea de generar recursos de diálogo, o desarrollen habilidades de negociación y resolución de controversias. En la práctica puede verse que este tipo de mediación ha mostrado gran eficiencia y efectividad al tratarse de conflictos entre vecinos, y principalmente en las relaciones arrendador-arrendatario, vendedor-consumidor, en relaciones interculturales, conflictos ambientales y los relacionados con el tema familiar. Se ha visto que organismos o servicios a la comunidad como la Policía Municipal o Estatal, llega a conocer de ciertos problemas o de violencia en la comunidad, derivado de sus relaciones con los vecinos, a pesar de que entre sus atribuciones directas no está precisamente la de mediar en los conflictos, esto forma parte evidentemente de la cultura cívica como objetivo de gobierno en cada comunidad en el municipio, toda vez que al ser detenidos en flagrancia por alguna circunstancia que tenga su origen en una falta administrativa, se le invita y remite al centro público municipal para solucionar su diferencia a través de la mediación y conciliación. La mediación vecinal es un poderoso instrumento que coadyuva al mejoramiento de las relaciones vecinales, así como en la prevención de conductas antisociales y aspectos que puede fácilmente subsanar un proceso de mediación, logrando así convenios satisfactorios que promuevan la convivencia vecinal y propicien la ayuda mutua y la colaboración solidaria y tiene su fundamento jurídico en el artículo 14. Del Reglamento de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Municipal. El Oficial Mediador además de las facultades y obligaciones que se mencionan en el artículo tendrá las siguientes atribuciones:

I. Intervenir a petición de parte interesada, conforme a las disposiciones del presente Reglamento en conflictos comunitarios, vecinales, familiares o escolares, con el único propósito de avenir a las partes, siempre y cuando no sean de la competencia de autoridades judiciales o administrativas diversas. En todo momento se dejarán a salvo los derechos de las partes, para que los hagan valer en la vía y forma que estimen pertinente.

Claramente la mediación vecinal es un pilar importante para la transición de las relaciones sociales hacia una cultura de paz a través de un método participativo, cuya presencia y aplicación en las comunidades y barrios, está empezando a obtener resultados en el municipio de Tlalnepantla. La mediación

vecinal en el municipio, es también una estrategia de prevención primaria del delito.

A través de la mediación vecinal se democratizan las relaciones de los integrantes de la comunidad, al privilegiarse el diálogo y reducirse la propensión a relaciones jerárquicas y rígidas que suelen desencadenar violencia y generar un efecto devastador en la salud mental y en la dignidad de los grupos vulnerables. Sin embargo la difusión de estos programas aún está en pañales.

La mediación vecinal contribuye: A que se pacifiquen los espacios sociales, al incidir positivamente en los conflictos y mejorar las relaciones entre los integrantes del grupo.

Se prevengan las conductas antisociales al validarse el diálogo, la tolerancia y la colaboración en el abordaje de los conflictos.

Que se democratizen las relaciones interpersonales, ya que propicia un cambio de actitud ante los conflictos y acuerdos producto del consenso, con lo cual se abren espacios para transitar de la democracia representativa a la democracia participativa.

4.4.-MEDIACIÓN ESCOLAR

El artículo 10 de la Declaración Universal de los Derechos del niño establece que: “El niño debe ser educado en un espíritu de comprensión, tolerancia, amistad entre los pueblos, paz y fraternidad universal y con plena conciencia de que debe conservar sus energías y aptitudes al servicio de sus semejantes”.¹⁰⁸ La mediación es una herramienta que puede mejorar la gestión de determinados conflictos, ya que no aporta solución para todas las situaciones conflictivas. “La mediación escolar es aquella forma de conciliación que ayuda a solucionar los conflictos que surgen en las instituciones educativas, mediante la aplicación de ciertas técnicas de comunicación y habilidades conciliatorias”.¹⁰⁹ Y tiene su fundamento legal en el artículo 14 del Reglamento de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa de Tlalnepantla. Los conflictos que se generan

¹⁰⁸ PESQUEIRA LEAL Jorge y ORTIZ AUB Amalia. op. cit., p. 400.

¹⁰⁹ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 232.

en el ámbito educativo no siempre se resuelven o administran de forma adecuada toda vez que en Tlalnepantla aún se dan sus primeros pasos, lo que ha llevado a un aumento de los recursos administrativos. La mediación en el ámbito escolar se estructura dentro del propio centro educativo de forma no estructurada o lo suficientemente organizada, por lo que aun la mayoría de conflictos escolares se atienden en el centro municipal de mediación, cuya situación puede variar aunque falta mucho por hacer, la mediación escolar traslada los efectos de la resolución de conflictos y reconstrucción de puentes de comunicación, al ámbito escolar, este concepto, favorece valores y actitudes en concordancia con un ideal de construir familias y sociedades democráticas, su empleo en las escuelas contribuye a evitar utilizar la violencia como forma de enfrentar los conflictos que surgen en ellas, producto de la intolerancia, de diferencias, o bien, de formaciones culturales, así como de emociones no controladas, entre otras causas. Los planteamientos de la mediación escolar, pretenden evitar métodos disciplinarios en las relaciones maestro- alumno que, a menudo, son arbitrarios. La mediación escolar promueve el mejoramiento del ambiente escolar, al propiciar espacios y estructuras que dan lugar a procesos que tienen por objetivo facilitar la comunicación entre los distintos integrantes de la comunidad educativa, especialmente estudiantes y maestros, a quienes habilita en el camino de la negociación, la toma de decisiones y la solución de problemas. El alumnado puede concentrarse más fácilmente en sus obligaciones, aprender y disfrutar. Por otro lado, los alumnos adquieren habilidades esenciales que se extenderán a todo su campo de actividad y de relaciones, que no sólo incluyen solución de problemas o toma de decisiones, sino capacidad reflexiva y carácter crítico. Hoy en día, adquirir estas habilidades es vital para personas en desarrollo, como los adolescentes, por lo cual se debe tratar de incorporar más a menudo esta técnica en los programas académicos de la escuela, primaria, secundaria y preparatoria. La mediación escolar puede convertirse en un puente para ciudadanizar, esta herramienta de comunicación, debe implementarse en los programas educativos formaría parte del trabajo académico que deben desarrollar los profesores y los padres de familia, por lo que se advierte que los alcances que puede tener la mediación desde este campo,

pueden ser muy amplios y tocar fibras tan delicadas como la familia, el nivel educativo de la población y en consecuencia, aspectos que van desde lo económico hasta lo referente a seguridad social. Cabe señalar que el artículo 26 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que “La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y las libertades fundamentales”.¹¹⁰ Por último la mediación escolar es una técnica que se utiliza para resolver los problemas que se presentan en la convivencia entre chicos y/o chicas. En algunos centros también se usa para solventar las dificultades que surgen entre el profesorado, o entre éste y los padres y madres. Cuando surge un problema entre dos alumnos/alumnas, se puede optar por solucionarlo utilizando el sistema de mediación o, de lo contrario, se aplican las normas establecidas en el centro.

4.5.-MEDIACIÓN FAMILIAR

La mediación es un método alternativo para solucionar problemas dentro del ámbito familiar, dado que evita el litigio, satisface las necesidades de las partes y refuerza la cooperación y el consenso. La mediación familiar tiene su fundamento legal en el artículo 14 del Reglamento de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Municipio Tlalnepantla.

La mediación familiar es un método para la gestión de conflictos, que incluye un tercero neutral, la persona mediadora, con la función de ayudar a que las partes involucradas en un conflicto en el ámbito familiar, puedan negociar desde la colaboración, la voluntariedad, la flexibilidad, la participación y la avenencia, y poder así alcanzar una resolución del mismo satisfactoria para los intereses de todas las partes “El espíritu de cooperación y la comunicación es aprendizaje para el futuro de la familia que se reorganiza”.¹¹¹ . Los objetivos en la mediación familiar son:

- reorganizar a la familia para el futuro

¹¹⁰ PESQUEIRA LEAL Jorge y ORTIZ AUB Amalia. op. cit., p. 400.

¹¹¹ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 213.

-Lograr un cambio de actitud en los miembros de la familia.

-Lograr en la familia un acuerdo de colaboración a través del diálogo en sus diferencias.

Siendo la familia una institución fundamental para la correcta convivencia de los hombres en sociedad “cual organismo biológico, se suele estimar que la familia es la célula básica del Estado, La formación de ciudadanos responsables, honestos y cumplidores de la ley, en una democracia, en esta encargada a la familia, en donde se deben inculcar y promover estos valores cívicos”.¹¹²

Debido al papel primario que juega la familia en la sociedad, la mediación familiar toma especial importancia, porque su misma naturaleza promueve un comportamiento más ético y civilizado de sus integrantes, originando valores y significados compartidos devolviendo a la familia el poder original de decidir sobre las cuestiones que afectan la vida del núcleo familiar. Los conflictos entre cónyuges, por ejemplo, la separación de éstos y el divorcio, originan otros problemas que involucran a los demás integrantes de la familia. Esto, sin mencionar la gran cantidad de controversias que surgen de la desavenencia con los ascendientes, o en cuestiones sucesorias. Sin embargo, el campo más frecuente y de mayor impacto en el núcleo familiar es, justamente, la separación de los cónyuges. La mediación familiar tiene una base muy importante en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, concretamente en el artículo 4, en donde es importante no solamente que se interprete literalmente, sino en un sentido amplio, que nos lleva a reconocer las virtudes de la misma al disponer, entre otras cosas, que el varón y la mujer son iguales ante la ley, y que ésta protegerá la organización y desarrollo de la familia. En este contexto, la disposición jurídica favorece la comprensión de la perspectiva de equidad de género, con una visión madura, que permite cuidar el equilibrio de la relación entre pareja. En los procedimientos de mediación familiar, se enfatiza que así como las decisiones más importantes de la familia fueron tomadas en armonía por los integrantes, sin recurrir a la intervención de un tercero, así deberán asumirse las decisiones más apropiadas para resolver el conflicto, éste es el mensaje primero

¹¹² PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 142.

que expone el mediador. Sus características en particular imponen que, al momento de realizar mediación familiar, el mediador debe tener especial cuidado en considerar que en toda familia existe un factor aglutinante consistente en los afectos y sentimientos, que prevalecen entre quienes la integran. Estos sentimientos y emociones, que constituyen el factor fundamental de unidad familiar, se polarizan cuando surge un conflicto, pues las personas cambian súbitamente su escala de valores, olvidan sus intereses fundados en el afecto recíproco y los reemplazan por otros, en donde prevalece el resentimiento, el rencor, a veces, hasta la codicia. En lo que se refiere a la familia, la fracción III del artículo 16 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, establece que “es un elemento natural y fundamental de nuestra sociedad”¹¹³ El mediador en estos casos no puede asumir una postura pasiva, sino que debe construir activamente las formas de manejar el conflicto, esto es, participar en la definición del problema, establecer el ritmo de las reuniones, controlar la comunicación y la información y sobre todo, recordar a los involucrados en el conflicto, que sólo ellos son los expertos en tomar decisiones sobre su vida y sobre la familia.

Oscar Peña Gonzáles define a la familia como: “el grupo de personas unidas por matrimonio, parentesco o afinidad, entre las cuales existen derechos y deberes jurídicamente sancionados. La familia constituye la célula natural, económica y jurídica de la sociedad”¹¹⁴. La mediación familiar es de carácter preventivo, un mediador familiar debe ser apto para prevenir antes que curar, y podrá actuar mejor en ciertas ocasiones, aportando su presencia y su efecto catalizador, cuando haya dificultades en una pareja o en las relaciones de padres a hijos, este es el caso, por ejemplo, de la madre viuda que recibe en su casa a la hija casada, en la que ambas acuerdan no intervenir en la vida de la otra, o el caso de la pareja separada que aún no se divorcia, y que deciden vivir juntos nuevamente bajo renovados términos de concordia. Nunca se considerará mal empleado el tiempo en las sesiones de mediación familiar, aunque no hayan culminado en un acuerdo.

¹¹³ PESQUEIRA LEAL Jorge y ORTIZ AUB Amalia. op. cit., p. 400

¹¹⁴ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 179

4.7.-INICIO DE LA MEDIACIÓN POR PERSONA INTERESADA

“Con la presentación, por parte del interesado (o por ambas partes), de la solicitud de conciliación, se inicia propiamente el proceso conciliatorio. Tiene el mismo efecto que la demanda en el proceso civil, es decir, activa el mecanismo conciliatorio (en el caso de la demanda, el aparato jurisdiccional) de solución de conflictos”.¹¹⁵ Para iniciarse un procedimiento de mediación es necesario que lo solicite una de las partes con aceptación posterior de la otra, pero sea en la forma que sea, es fundamental contar con el consentimiento de todas las partes en conflicto o que lo pidan ambas partes de mutuo acuerdo, en seguida se valora el caso si es procedente, el secretario operativo le solicita los generales a las partes, se agenda sesión, se proporciona recordatorio a la parte solicitante y se genera invitación a la parte invitada. Armando Castañedo Abay comenta que “se cita por escrito a las partes envueltas en la disputa que se mediará para primera sesión de mediación”.¹¹⁶ El Reglamento Municipal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa de Tlalnepantla de Baz, en sus artículos 22, 3, 14, 16 y 20 comenta al respecto que:

La sesión de mediación se iniciará por solicitud de persona interesada en forma escrita, oral o por remisión de alguna autoridad en la que tenga competencia la Oficialía y exista la voluntad de los interesados en solucionar sus controversias a través de alguno de los métodos alternos de solución de conflictos previstos en este Reglamento.

El Oficial Mediador, intervendrá a petición de parte interesada, en los procedimientos en que tenga competencia.

El Oficial Mediador Intervendrá a petición de parte interesada en conflictos comunitarios, vecinales, familiares o escolares siempre y cuando no sean de la competencia de autoridades judiciales o administrativas e Implementar lo necesario, a efecto de que invariablemente se presten los servicios que le han

¹¹⁵ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p. 161.

¹¹⁶ CASTAÑEDO ABAY Armando, op. cit., p. 88.

sido encomendados al área, en forma pronta y expedita en beneficio de la ciudadanía.

“El mediador es un comunicador entre las partes, no cumple con la naturaleza integral de crear la voluntad entre las partes, porque por más comunicación que les facilite, no puede intervenir en el objeto de la controversia, sino únicamente se encuentra limitado a ver que las partes buscan soluciones”.¹¹⁷ Lo que significa que el mediador solo establece la comunicación entre las partes y utiliza herramientas para ello con el fin de lograr un acuerdo satisfactorio, pero siempre respetando la voluntariedad en las partes.

El Secretario Operativo recibirá, atenderá y escuchara a las personas que acudan a la Oficialía, con respeto explicarles, los fines, principios y funciones de la misma de la mediación y determinar, valorar si las causas que motiven la solicitud es mediable o de lo contrario canalizarlos a la autoridad correspondiente de ser mediable el asunto planteado por el usuario indicarles el llenado de la solicitud, la documentación correspondiente, proporcionen sus datos personales y del invitado e identificación con sus respectivas copias para poder turnar su expedientes al Oficial Mediador, posterior formar el expediente de inicio del procedimiento de mediación y conciliación, recabando la firma del Oficial Mediador y entregar la invitación al Trabajador social debidamente elaborada para su entrega y agendar fecha para la sesión de mediación.

Finalmente se le asigna un Oficial Mediador ya que ha manifestado expresamente la voluntad de someter a las Oficialías Mediadoras, el conflicto existente.

Erika Bardales Lazcano nos dice: El procedimiento de mediación se apertura cuando el especialista recibe y escucha al solicitante para posteriormente apertura la causa, elaborando la solicitud del servicio.”¹¹⁸ Misma que deberá firmar la parte solicitante manifestando, su conformidad para participar respetar las reglas del procedimiento, así resolver la diferencia planteada, se anexa copia de la documentación presentada por los interesado, se agenda fecha y hora para llevar

¹¹⁷ BARDALES LAZCANO Érica, op. cit., p. 59.

¹¹⁸ Ibidem, p. 64.

a cabo la sesión de mediación elaborando una invitación para la parte complementaria y turnándola al invitador

4.8.-INICIO DE LA MEDIACIÓN POR REMISIÓN DE AUTORIDAD

Las personas que participan o están involucradas en un conflicto si son detenidos en flagrancia son remitidas por policías oficiales de orden municipal como estatal, es requisito contar con el consentimiento de todas las partes en conflicto, en seguida se valora el caso, si es procedente se inicia sesión de mediación. Se les “explica a las personas remitidas a la oficina de mediación los aspectos esenciales del proceso al que van a someter su conflicto confirmando su voluntariedad en tal sentido”.¹¹⁹Lo que significa que en todo momento deben manifestar las partes su consentimiento o voluntad de dirimir su conflicto a través de la mediación. El Reglamento Municipal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa de Tlalnepantla de Baz, indica al respecto en sus artículos 22. 3, 14 fracciones. I, III y XI, 16 fracciones. II, III, IV y 20

Artículo 20.-Por remisión de alguna autoridad en la que tenga competencia la Oficialía y exista la voluntad de los interesados en solucionar sus controversias a través de alguno de los métodos alternos de solución de conflictos previstos en este Reglamento.

El Oficial Mediador, intervendrá a petición de parte interesada, en los procedimientos en que tenga competencia

El Oficial Mediador Intervendrá a petición de parte interesada en conflictos comunitarios, vecinales, familiares o escolares siempre y cuando no sean de la competencia de autoridades judiciales o administrativas diversas. Implementar lo necesario, a efecto de que invariablemente se presten los servicios que le han sido encomendados al área, en forma pronta y expedita en beneficio de la ciudadanía. Cerciorarse de que los interesados tengan correcto entendimiento del proceso y alcances de la Mediación, la Conciliación y Justicia Restaurativa desde su inicio hasta su conclusión.

¹¹⁹ CASTAÑEDO ABAY Armando, op, cit., p. 88.

Corresponde al Secretario Operativo determinar y valorar si las causas que motiven la solicitud es mediable o de lo contrario canalizarlos a la autoridad correspondiente. De ser mediable el asunto planteado por los usuarios se les indica el llenado de la solicitud, se les pide la documentación correspondiente, proporcionen sus datos personales e identificación con sus respectivas copias para poder turnar el expediente al Oficial Mediador en turno y se formara el expediente de inicio del procedimiento de mediación y conciliación.

Los participantes en la mediación y la conciliación que han manifestado expresamente la voluntad de someter a las Oficialías Mediadoras, el conflicto existente se les asignara un Oficial Mediador.

4.9.-ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

Ana Elena Fierro Ferrández comenta que el proceso de mediación es: “un procedimiento voluntario, confidencial y flexible, que ayuda a que dos o más personas o instituciones encuentren una solución a su conflicto”,¹²⁰ bajo los principios de equidad, honestidad e imparcialidad en forma no adversarial en el que interviene un tercero imparcial y neutral llamado mediador, con el objeto de poner fin a la controversia de forma satisfactoria, pacífica y duradera. El Artículo 21 del Reglamento de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Municipio de Tlalnepantla de Baz, expone: Las Oficialías Mediadoras llevarán a cabo sesiones de mediación, conciliación y justicia restaurativa que tendrán como finalidad tratar de avenir a las partes en conflicto, siempre y cuando las mismas así manifiesten su disposición para ello. Las Oficialías Mediadoras observaran los principios rectores de la Mediación, de la Conciliación, descritos en la Ley de Mediación. El procedimiento de mediación es flexible, de modo que se adecua a las necesidades de las partes en conflicto y que se pueda ir adaptando a cada caso concreto. A pesar del principio de flexibilidad, es conveniente establecer una serie de pautas que deben estar presentes en el desarrollo de la mediación para garantizar la eficacia del procedimiento. Así, el procedimiento de mediación puede estructurarse de la siguiente forma: pre-mediadora, mediadora y conclusiva.

¹²⁰ FIERRO FERRÁEZ Ana Elena, op. cit., p. 67.

“Cabe aclarar que la existencia de la primera etapa, no asegura la aceptación e iniciación de la segunda; ni el agotamiento de la segunda, presupone la subsistencia de la tercera”.¹²¹ Toda vez que la voluntad de las partes es fundamental para pasar de una etapa a otra.

4.9.1.-ETAPA PREMEDIADORA

“En la etapa premediadora, una parte involucrada en cierto conflicto, invita a su contraparte para mediar.”¹²² Esta comprende todas y cada una de las actividades que se van a realizar antes de la sesión de mediación, desde la petición de parte, hasta la entrega de la invitación. El Reglamento de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Municipal de Tlalnepantla: en su artículo 3 nos dice que: El Oficial Mediador, intervendrá a petición de parte interesada, en los procedimientos en que tenga competencia.

La valoración de apertura de expediente corresponde al secretario operativo lo anterior con fundamento en el Artículo 16 del Reglamento de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Municipal de Tlalnepantla: que a la letra dice:

- I. Recibir, atender y escuchar a las personas que acudan a la Oficialía, con respeto y explicarles, los fines, principios y funciones de la misma;
- II. Determinar y valorar si las causas que motiven la solicitud es mediable o de lo contrario canalizarlos a la autoridad correspondiente;
- III. De ser mediable el asunto planteado por el usuario indicarles el llenado de la solicitud, la documentación correspondiente, proporcionen sus datos personales y del invitado e identificación con sus respectivas copias para poder turnar su expedientes al Oficial Mediador en turno.

La Sensibilización al solicitante es de suma importancia consiste en explicarle el procedimiento de mediación y formulación de recordatorio e invitación, hasta la entrega de la invitación al invitado, esta situación es fundamental, el trabajador social explica al invitado lo que es la mediación y trata de convencer para que asista a la sesión de mediación lo anterior con fundamento en los artículos 24, 26, 15 fracciones II y III del Reglamento de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Municipal de Tlalnepantla.

¹²¹ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p.39.

¹²² Ibidem, p.40.

4.9.2.-INVITACIONES

“Luego de presentada la solicitud al centro de conciliación, este deberá designar al conciliador al día hábil siguiente, teniendo este un breve plazo a fin de cursar las invitaciones a las partes para la realización de la audiencia de conciliación.”¹²³

Invitación es el documento formal que emite el oficial mediador conciliador con el objetivo de comunicar y enviar a través del trabajador social a la parte invitada el interés del solicitante para que acuda a la sesión de mediación. El Reglamento Municipal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa de Tlalnepantla de Baz menciona los requisitos que debe contener la invitación que a la letra dice:

Artículo 24. Abierto el trámite de la sesión de mediación y conciliación el Oficial Mediador girara invitación, a la parte complementaria y demás interesados señalando fecha y hora para la práctica de la misma.

Artículo 25. Las invitaciones que gire el Oficial Mediador deberán contener cuando menos los siguientes datos:

- I. Nombre completo de la persona a quien se dirija la invitación;
- II. Domicilio del invitado que deberá estar dentro el territorio municipal;
- III. Hora, fecha y lugar en que tendrá verificativo la diligencia de carácter Mediadora o Conciliadora para la que se le invite;
- IV. Nombre del solicitante;
- V. Motivo u objeto de la invitación; y
- VI. Nombre y firma del Oficial Mediador.

El rol que corresponde al trabajador social es de gran importancia toda vez que es la persona que se le atribuye por el Reglamento de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa Municipal de Tlalnepantla en el artículo 15 las siguientes tareas:

Corresponde al Trabajador social:

- I. Revisar que los datos de la invitación estén llenados de manera correcta;
- II. Entregar la invitación por lo menos 24 horas antes de la fecha en que se llevará a cabo la sesión de mediación y conciliación, a la persona invitada, para que asista ante la Oficialía;
- III. Dirigirse con respeto en todo momento hacia las personas que le atiendan en el domicilio, lugar de trabajo o donde pueda ser localizado el invitado, dentro del territorio municipal; así como explicarles de manera adecuada en que consiste el procedimiento;

¹²³ PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p.166.

- IV. Asentar constancia de la entrega de invitación, así como precisar de manera descriptiva con que persona se entrevistó firmando la misma para su debida constancia legal;
- V. Firmar la lista de las entradas y salidas de la Oficialía, mencionando los lugares en que entrega las invitaciones que le sean turnadas;
- VI. Entregar al Oficial Mediator mensualmente un informe de las invitaciones entregadas;
- VII. Asistir en todo momento al Oficial Mediator, siempre y cuando este lo requiera;
- VIII. Acudir a los programas de capacitación y actualización que organice el Centro Estatal.

4.9.3.-PREMEDIACIÓN

La premeditación es fundamental para el desarrollo de la mediación ya que el trabajador social explica al invitado lo que es la mediación y trata de convencer para que asista a la sesión de mediación explicándole con fundamento en el artículo 20 de La Ley de Mediación, Conciliación, y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, que la mediación es un proceso voluntario, confidencial, flexible, gratuito, y que no es necesario asistir con abogado toda vez que es un proceso no adversarial y que las partes, son las que deciden convenir o no para dar solución al conflicto, esto con fundamento en el artículo 15 del Reglamento en mención.

Artículo 15. Corresponde al Trabajador social:

III. Dirigirse con respeto en todo momento hacia las personas que le atiendan en el domicilio, lugar de trabajo o donde pueda ser localizado el invitado, dentro del territorio municipal; así como explicarles de manera adecuada en que consiste el procedimiento.

Así también el secretario operativo del oficial mediador hace su valiosa aportación sensibilizando al solicitante de la mediación, ya que es la persona que en primera instancia le atiende, escucha y explica los fines, principios y funcionamiento de la mediación.

El artículo 16 del Reglamento Municipal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa de Tlalnepantla de Baz, comenta que: “Corresponde al Secretario Operativo lo siguiente:

- I. Recibir, atender y escuchar a las personas que acudan a la Oficialía, con respeto y explicarles, los fines, principios y funciones de la misma;
- II. Determinar y valorar si las causas que motiven la solicitud es mediable o de lo contrario canalizarlos a la autoridad correspondiente;
- III. De ser mediable el asunto planteado por el usuario indicarles el llenado de la solicitud, la documentación correspondiente, proporcionen sus datos personales y del invitado e identificación con sus respectivas copias para poder turnar su expedientes al Oficial Mediador en turno;

Erika Bardales Lazcano nos comenta que durante el proceso de la entrega de la invitación, “el invitador acudirá al domicilio del invitado personalmente para entregarle en tiempo y forma explicándole en que consiste los medios alternos, sus principios alcances y fines e intentara persuadir a la persona que reciba la invitación para que asista”.¹²⁴El trabajador social acude al domicilio del invitado para entregarle personalmente la invitación y comentarle que es la mediación y su alcance.

4.9.4.-CONSTANCIA DE ENTREGA DE INVITACIÓN

El trabajador social es la persona que se le asigna el control de invitaciones para así organizar la entrega de estas al invitado o invitados. Cabe señalar que estas deberán ser entregadas en el domicilio o lugar de trabajo del invitado, siempre de forma respetuosa, así también elaborara una constancia en la que hace constar la entrega de la invitación a la persona que entrevisto. Erika Bardales Lazcano nos dice que el premediador: “Por ultimo asentara constancia en caso de que la invitación sea recibida por un familiar, vecino o compañero de trabajo del invitado.”¹²⁵

Lo anterior con fundamento en los artículos 15 y 16 del Reglamento Municipal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa de Tlalnepantla de Baz.

Artículo 15. Corresponde al Trabajador social:

- IV. Asentar constancia de la entrega de invitación, así como precisar de manera descriptiva con que persona se entrevistó firmando la misma para su debida constancia legal;

¹²⁴ BARDALES LAZCANO Érica, op. cit.,p. 64:

¹²⁵ Idem.

Artículo 26. La invitación, será entregada por el Trabajador Social de la Oficialía en el domicilio de la parte complementaria, en el lugar donde trabaje o pueda ser localizada dentro del territorio municipal, para invitarla a asistir a una sesión inicial, debiendo asentar la constancia correspondiente”. Una vez entregada la invitación al invitado por el trabajador social elabora la constancia y firma la misma, posterior la integra al expediente y folia. Esta constancia nos permite apreciar, quien recibió la invitación, es decir si el destinatario o algún familiar, también en su caso si no recibió persona alguna y se dejó en puerta del domicilio indicado.

4.9.5.-ETAPA MEDIADORA

“En la etapa mediadora, la parte invitada acepta sentarse a la mesa de diálogo (da inicio el proceso mediatorio)”.¹²⁶ Las partes deben ser informadas de todos los puntos a desarrollar, para que posteriormente ellas decidan si quieren someter o no su controversia a un procedimiento de mediación. Es fundamental hacer hincapié en la voluntariedad del procedimiento, así como en la posibilidad de que se inicie y posteriormente decidan poner fin al mismo. También es fundamental que se garantice que el procedimiento de mediación suspende los plazos de caducidad y prescripción, de modo que en ningún momento el hecho de acudir a mediación puede suponer que hayan transcurrido los plazos para interponer una demanda y por tanto, se les cierre la vía judicial. La mediación es un método de resolución de conflictos complementario al judicial. Por otro lado, la mediación es un procedimiento en el que las partes depositan su confianza en el mediador, ya que se van a tratar en ocasiones asuntos de la esfera más privada del individuo, por lo que es importante que en la primera sesión informativa las partes entren en contacto con el mediador que en caso de que acepten, les va a asesorar. En esta etapa Pastrana Aguirre Laura Aida comenta que “Se llevara a cabo el discurso del mediador, la bienvenida, la felicitación por la toma de decisión de mediar, y se reitera la flexibilidad y confidencialidad del procedimiento”¹²⁷

Posteriormente las partes exponen la problemática desde su origen lo que pretenden, bajo el marco de voluntariedad de las partes y encuadre del mediador donde se les da la bienvenida e indica la flexibilidad confidencialidad del procedimiento Armando Castañedo Abay comenta que la fase apertura del

¹²⁶ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p.40.

¹²⁷ Ibidem, p.41.

proceso de mediación comprende: “saludos y presentación, nombres, explicación del proceso, confidencialidad, entrevistas privadas, notas de las partes, normas, no interrupciones, no insultos”.¹²⁸ Es importante que el mediador genere un ambiente cordial a través de la bienvenida, saludo y la presentación de las partes.

“La mediación es una figura que representa especial importancia respecto al facilitador, toda vez que dé, el dependerá tener la capacitación adecuada para lograr el diálogo entre los participantes”.¹²⁹

Transcurriendo las sesiones de mediación, en las que las partes con la ayuda del mediador intentarán solucionar el conflicto que las enfrenta, durante las mismas, es fundamental que se respete el turno de palabra, que todas las partes puedan manifestar libremente su opinión, el mediador debe garantizar que las partes se respeten entre sí. De este modo, las partes irán abordando los distintos aspectos de su controversia e intentarán resolverlos. Si no asisten ninguna de las partes a la primera sesión se da por concluido el procedimiento de mediación o cuando cualquiera de las partes deja de asistir a petición de la otra se programa nueva sesión. El mediador debe procurar que las partes deben realizar concesiones, para que finalmente el acuerdo sea adecuado para ambos; que ambos perciban que los dos han conseguido alguno de sus objetivos pretendidos.

Es cierto que existe un desconocimiento por las partes de lo que es la mediación por lo que el oficial Mediador informa y explica las fases de la sesión inicial de mediación que son: “La bienvenida a los interesados, La explicación de la naturaleza, principios y fines de la mediación”¹³⁰ Comentar las reglas de la interacción en el procedimiento de mediación como la firma del acuerdo de sometimiento a la mediación, el principio de la deliberación en la sesión inicial de mediación y conclusión de la sesión inicial. Los principios de la mediación: voluntariedad, gratuidad, neutralidad, confidencialidad, imparcialidad.

Fases de la sesión inicial de mediación y conciliación

¹²⁸ CASTAÑEDO ABAY Armando, op. cit., p. 91.

¹²⁹ BARDALES LAZCANO Érica, op. cit., p. 65.

¹³⁰ HERNÁNDEZ TIRADO Héctor, “Manual de la sesión inicial de mediación”, op. cit., p. 11.

1.-El mediador da la bienvenida y felicitación a los interesados, saluda de mano a las partes, se presentan el oficial y por regla general habla de usted, pero les pregunta a la partes como quieren que se dirijan los unos a los otros

2.-Define lo que es la mediación y conciliación para que sirve, el mediador les comenta que cuenta con un reglamento que debe ser respetado, les explica los principios de la mediación: voluntariedad, gratuidad, neutralidad, confidencialidad e imparcialidad y se les informa el alcance jurídico del convenio.

3.-Las reglas de la interacción en el procedimiento de mediación. el mediador informa que las sesiones serán orales y no quedara constancia escrita de lo dicho, se prohíbe grabar imágenes y sonidos dentro las cesiones, también les comenta que tienen derecho decir lo que piensan y sienten, que es correcto escuchar con respeto para ser escuchados, el mediador no podrá actuar como asesor ni abogado para ninguna de las partes y que la mediación es un procedimiento rápido, no tiene costo y es confidencial. La finalización del procedimiento de mediación puede producirse por decisión de cualquiera de las partes en conflicto, o del mediador, en cualquier momento.

4.-Firma de acuerdo a sometimiento de mediación, el mediador pregunta a las partes si tienen alguna duda o pregunta para ser aclaradas, de manera breve sin calificativos, les pregunta están ustedes de acuerdo someterse a la mediación para resolver su conflicto. En caso afirmativo el mediador invita a las partes a firmar el acuerdo de sometimiento previa lectura en voz alta, en caso contrario el mediador tratar de convencer y si insisten en la negativa una o ambas partes el mediador les dará las gracias comentándoles que podrán hacer uso de la mediación en cualquier otro momento.

5.-Las partes se someten y aceptan la sesión de mediación, una vez que firman el acuerdo de confidencialidad inician la sesión y el mediador da la voz o la palabra a una de las partes y desde ese momento, el mediador podrá hacer uso de las herramientas, tácticas o estrategias, y exhorta a las partes a participar de buena fe, con respeto, tolerancia y cortesía

6.- Conclusión de la sesión inicial, al concluir la sesión inicial, el mediador hace constancia de la realización y la anexa al expediente.

Con respecto al procedimiento de mediación el Reglamento de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del municipio de Tlalnepantla, nos dice al respecto en sus artículos 28, 21 y 23.

Artículo 28. En la fecha y hora señaladas para la práctica de la mediación y conciliación; y encontrándose presentes tanto el solicitante como el o los invitados, se iniciará la sesión, que será reservada, en la que el Oficial Mediador informará y explicará a los interesados los principios, medios y fines de la mediación y la conciliación.

Artículo 21. Las Oficialías Mediadoras llevarán a cabo sesiones de mediación, conciliación y justicia restaurativa que tendrán como finalidad tratar de avenir a las partes en conflicto, siempre y cuando las mismas así manifiesten su disposición para ello. En todo momento las Oficialías Mediadoras observarán los principios rectores de la Mediación, de la Conciliación y de la Justicia Restaurativa, descritos en la Ley de Mediación.

Artículo 23. Las sesiones de mediación y conciliación serán orales y sólo deberá dejarse constancia escrita de su realización, precisando hora, lugar, participantes y fecha de la próxima reunión, la que será firmada únicamente por el Oficial Mediador.

4.9-6.-ETAPA CONCLUSIVA

La finalización del procedimiento de mediación puede producirse si las partes llegan a un convenio o acuerdo conciliatorio, para resolver la controversia que existe entre ellas, si así lo solicitan se elaborará convenio por decisión de cualquiera de las partes, o bien de mutuo acuerdo, pueden decidir finalizar la mediación en cualquier momento en que ésta se encuentra. “En esta etapa, ambas partes convienen o no firmar un convenio (concluye el proceso mediatorio)”.¹³¹ El principio de voluntariedad que rige este procedimiento conlleva esta consecuencia. El hecho de que las partes hayan decidido iniciar una mediación no implica que la deban terminar. Por tanto, las partes están facultadas para dar por acabada la mediación sin tener que exponer causas o motivos. Por lo tanto las partes gozan de la libertad suficiente como para iniciar la mediación, o darla por acabada en cualquier momento, pero aunque sólo ellas están facultadas para iniciarlo, no son las únicas que pueden ponerle fin, pudiendo el mediador darla por acabada si concurre alguno de las siguientes causas:

¹³¹ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p.41.

- a) Falta de colaboración de alguna de las partes.
- b) Incumplimiento de las condiciones establecidas.
- c) Inasistencia de una parte a dos sesiones”¹³².
- d) Si considera que el procedimiento no puede alcanzar la finalidad perseguida
- e) Cuando considere que el conflicto debe ser abordado desde otra forma de intervención o tratamiento.

De esta forma, se faculta al mediador a dar por acabado un procedimiento en el que por una u otra razón, no se van a lograr acuerdos. Una vez finalizado el procedimiento de mediación se levantará un acta en el que se haga constar los acuerdos alcanzados por las partes, o en su caso la imposibilidad de los mismos.

La voluntariedad vuelve a estar presente en este punto, porque las partes pueden llegar a acuerdos sobre todos los puntos en conflicto o bien, sólo sobre algunos de ellos, pudiendo acudir posteriormente a la vía judicial para dirimir aquellos litigios sobre los que ellos no han conseguido el acuerdo. Armando Castañedo Abay comenta que: la fase conclusiva del proceso de mediación es fase de clausura y no fase de acuerdo, fundamentalmente por dos razones: “1.- El acuerdo a que arriben las partes debe estar rodeado por condiciones específicas que alimenten y lo posibiliten. 2.- No siempre un conflicto mediado termina con el logro de un acuerdo entre las partes”.¹³³ La parte conclusiva puede terminar sin necesidad del acuerdo entre las partes o con la firma del acuerdo.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 30 y 31 del Reglamento Municipal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa de Tlalnepantla de Baz, se expone la etapa conclusiva del procedimiento de mediación.

Artículo 30. Una vez agotada la Mediación y la Conciliación, si las partes llegan a un convenio o acuerdo conciliatorio para resolver la controversia existente entre ellas, si así lo solicitan se elaborará Convenio, en el cual se harán constar los compromisos asumidos por las partes, firmado los interesados y el Oficial Mediador y entregándose una copia certificada para cada una de las partes y otro tanto deberá conservarse en los archivos de las Oficialías.

Artículo 31. El proceso de mediación y conciliación se tendrá por concluido en los siguientes casos:

- I. Por convenio o acuerdo reparatorio;
- II. Por decisión de los interesados o alguno de ellos;

¹³² PEÑA GONZÁLES Oscar, op. cit., p.170.

¹³³ CASTAÑEDO ABAY Armando, op. cit., p. 98.

- III. Por inasistencia de los interesados a dos o más sesiones sin motivo justificado;
- IV. Por negativa de los interesados o alguno de ellos a suscribir el convenio final;
- V. por inactividad del expediente por más de seis meses.

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Mediación



4.10.-ALCANCE JURÍDICO DEL CONVENIO FIRMADO ANTE EL OFICIAL MEDIADOR, CONCILIADOR Y FACILITADOR MUNICIPAL CERTIFICADO POR EL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

“Desde el punto de vista etimológico, convenio proviene de los vocablos *cum* y *viniere* que significa venir, concurrir, unirse, llegar a un acuerdo, venir en compañía, ir juntos”.¹³⁴ Ana Elena Fierro Ferráez comenta que: “El acuerdo es el resultado de la expresión de la voluntad de los participantes involucrados en la mediación que tiene como fin terminar, total o parcialmente, la controversia, para lo cual los participantes conceden prestaciones recíprocas”.¹³⁵

El código civil para el Estado de México en su artículo 7.30.- Convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.

Por lo tanto el convenio en la mediación debe ser el fiel reflejo de la voluntad de las partes, debe ajustarse del mejor modo posible a lo que las partes han pactado. Debe tener una redacción clara y adecuada para evitar posibles errores interpretativos posteriores. Pastrana Aguirre Laura Aida comenta que: “El convenio es el camino más amplio para crear, modificar, transferir o extinguir obligaciones; su formalidad es escasa.”¹³⁶ Los acuerdos alcanzados durante un juicio o durante un arbitraje pueden ser elevados a convenio judicial o laudo consentido, respectivamente, y entonces adquirir valor de cosa juzgada. Es conveniente que cada acuerdo logrado sea plasmado en un punto distinto, de forma que sea visible. Para Hernández Tirado Héctor “El convenio de mediación es el acto formalmente jurídico y de naturaleza moral y ética que corona todo proceso exitoso de mediación”.¹³⁷ Por lo que se le debe dar una correcta redacción al acuerdo, Si con posterioridad, las oscuridades de la redacción llevan a error, a dudas o discrepancias de las partes se pone en peligro el cumplimiento de los pactos logrados. Por este motivo, se considera que la persona más idónea para que se encargue de la redacción del acuerdo es el mediador. Las partes y el mediador deberán firmar el acuerdo y cada uno de ellos se debe quedar con una

¹³⁴ HERNÁNDEZ TIRADO Héctor, “*Naturaleza del convenio de Mediación*”, op. cit., p. 27

¹³⁵ FIERRO FERRÁEZ Ana Elena, op. cit., p. 95.

¹³⁶ PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, op. cit., p.69.

¹³⁷ HERNÁNDEZ TIRADO Héctor, “*Naturaleza del convenio de Mediación*”, op. cit., p. 20.

copia del mismo. “Los acuerdos quedan en manos de los involucrados, ellos son los encargados de su construcción, y su contenido debe ceñirse al marco de la ley, conteniendo compromisos razonables y proporcionables”.¹³⁸ Pero debe definirse que no todos los derechos pueden ser objeto de transacción, únicamente sobre los que las partes tengan la libre disposición y en los que no existan limitaciones de orden público.

Sobre el convenio de mediación artículos 33, 34,36, 37, 38, 39 del Reglamento de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Municipio de Tlalnepantla.

Artículo 33. El convenio o acuerdo reparatorio, deberá contener cuando menos los datos siguientes:

I. Lugar y fecha de suscripción;

II. Nombre, edad, nacionalidad, estado civil, profesión u ocupación y domicilio de los participantes en el procedimiento respectivo;

III. Descripción del documento con el que el apoderado o representante legal de los interesados acrediten su personalidad, en su caso, debiéndose agregar copia debidamente cotejada con el mismo, devolviéndose el original de manera inmediata;

IV. Declaraciones que contendrán una breve relación de los antecedentes que motivaron el trámite y en su caso los accidentes ocasionados por el tránsito vehicular;

V. Cláusulas que contendrán de manera clara, objetiva y precisa las obligaciones de dar, hacer, no hacer o tolerar; el modo, tiempo, lugar y forma de su ejecución o cumplimiento, así como las obligaciones morales o éticas convenidas o reconocidas por los participantes en el procedimiento, según sea el caso;

VI. Juez competente para el caso de incumplimiento;

VII. Firma y huella dactilar de los participantes o sus representantes. En el caso de que alguno de ellos no supiere firmar, otra persona lo hará a su ruego, asentándose esta circunstancia por el Oficial Mediador;

VIII. Nombre y firma del Oficial Mediador;

IX. Autorización del Coordinador de las Oficialías Mediadoras;

X. La autorización del Director del Centro Estatal en los convenios o acuerdos reparatorios relativos a los derechos de niños, niñas y adolescentes e incapaces, para su reconocimiento legal; y

XI. El nombre y firma del traductor o intérprete que en su caso, haya intervenido.

Artículo 34. Autorizados los Convenios o Acuerdos reparatorios por el Oficial Mediador, surtirán entre las partes la misma eficacia que la cosa juzgada, pudiéndose ejecutar, en caso de incumplimiento, en la vía Civil que corresponda, prevista en el Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.

Artículo 36. Los convenios pueden ser modificados con el consentimiento de quienes intervinieron en su suscripción.

¹³⁸ DÍAZ MADRIGAL Ivonne, op. cit., p. 34

De los Convenios y Acuerdos Relativos a los Derechos de los Niños, Niñas, Adolescentes e Incapacidades.

Artículo 37. Los convenios o acuerdos reparatorios relativos a los derechos de niños, niñas y adolescentes e incapaces, deberán ser sometidos al Centro Estatal para su revisión y reconocimiento legal, hecho que se le hará saber a los interesados al inicio del procedimiento.

Artículo 38. Los convenios o acuerdos reparatorios que se envíen al Centro Estatal deberán remitirse con sus anexos, para su revisión y aprobación.

Artículo 39. Si a consideración del Centro Estatal existen observaciones, el Oficial Mediador subsanará las mismas y enviara nuevamente el convenio o acuerdo reparatorio para su aprobación y reconocimiento legal.

Finalmente Hernández Tirado Héctor describe que el “convenio de mediación es un acuerdo de voluntades donde concurren las intenciones con las necesidades, y al igual que en el contrato, el consentimiento se manifiesta como elemento existencial”.¹³⁹

La distinción entre convenio y contrato desapareció en la etapa final de la compilación de Justiniano, agregando que se mantiene en nuestros días una diferencia entre ambos: ahora se reserva el nombre de contrato sólo al acuerdo de voluntades que tiene por objeto crear o transferir obligaciones y derechos, dejando aparte bajo el nombre de convenio todo acuerdo que crea, transfiere, modifica o extingue derechos y obligaciones.

¹³⁹ HERNÁNDEZ TIRADO Héctor, “*Naturaleza del convenio de Mediación*”, op. cit., p. 29.

CAPÍTULO QUINTO

IMPLEMENTACIÓN DE UN MECANISMO DE QUEJA ANTE EL INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO DE MUTUO RESPETO FIRMADO POR LAS PARTES EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO.

5.1.- PROCEDIMIENTO DEL MECANISMO DE QUEJA EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO DE MUTUO RESPETO

El procedimiento administrativo “es la serie coordinada de medidas tendientes a producir y ejecutar un acto administrativo”.¹⁴⁰ El mecanismo de queja tendrá por objetivo sancionar por las acciones u omisiones a las partes que incumplan *el convenio de mutuo respeto* firmado ante el oficial mediador conciliador en el Municipio de Tlalnepantla que tienen su origen en una falta administrativa flagrante y no flagrante, por lo que sugiero instrumentar un procedimiento que determine la existencia o ausencia de responsabilidad de los presuntos infractores, por el incumplimiento de convenio, por lo que propongo se configure la conducta de incumplimiento del convenio que tiene su origen en una falta administrativa en el reglamento de justicia cívica del Tlalnepantla y se le otorguen facultades al oficial calificador para que sea la persona responsable ante quien se tramite la queja hasta su resolución, ya que es la autoridad que conoce y califica las infracciones administrativas.

Sugiero que *el procedimiento del mecanismo de queja* sea de forma expedita y se sustente con fundamento en la Ley Orgánica Municipal de Estado de México, el reglamento de justicia cívica para el municipio de Tlalnepantla de Baz; y el código de procedimientos administrativos del Estado de México que instrumenta desde la presentación de la petición, garantía de audiencia hasta la resolución. Lo anterior bajo el principio de economía procesal, así evitando la existencia de procesos temporalmente largos, ya que se busca rapidez y al menor costo en la solución. La economía procesal es un principio formativo del proceso que consiste

¹⁴⁰ MARTÍNEZ MORALES Rafael I., op. cit., p. 216.

en que el desarrollo del procedimiento se buscara obtener siempre el máximo beneficio, con el menor desgaste de los órganos encargados de la procuración e impartición de justicia. Es decir, desde la presentación de petición, la notificación del inicio del procedimiento y sus consecuencias; la oportunidad de ofrecer y desahogar las pruebas en que se finque la defensa, la oportunidad de alegar, y el dictado de una resolución que dirima las cuestiones.

La fracción II del artículo 115 constitucional comenta “que los municipios están investidos de personalidad jurídica, les otorga la característica de sujetos de derechos y obligaciones”.¹⁴¹ Es frecuente que los códigos civiles mencionen expresamente entre las personas morales a los municipios. En los términos del párrafo segundo de la fracción II del artículo 115 constitucional, “los ayuntamientos municipales están facultados para aprobar, en consonancia con las leyes que expiden las legislaturas locales, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas”.¹⁴² Es decir los gobiernos municipales tendrán que aprobar sus reglamentos, bando municipal circulares en concordancia con las leyes locales. También la fracción III del mismo artículo constitucional comenta que: los municipios serán investidos de personalidad jurídica para todos los efectos legales”.¹⁴³ Por lo que en todo momento el municipio tiene la personalidad jurídica para emitir reglamentos, circulares y más, pero en concordancia con las leyes locales de su Estado. López Sosa Eduardo comenta que: “Las sanciones disciplinarias por infracciones a las leyes y reglamentos administrativos, están en el supuesto de actos administrativos destinados a aumentar o limitar la esfera jurídica de los particulares”.¹⁴⁴ El gobierno municipal en todo momento podrá sancionar a los gobernados, por consecuencia de no respetar el reglamento de justicia cívica en cualquiera de sus conductas prohibidas.

¹⁴¹ ANDRADE SÁNCHEZ, J. Eduardo, Derecho Constitucional, Oxford, México, 2014. p. 483

¹⁴² FERNÁNDEZ RUIZ Jorge, Derecho Administrativo y Administración Pública, Porrúa, México, 2012. p. 219.

¹⁴³ TENA RAMÍREZ, Felipe, Derecho Constitucional Mexicano. Editorial Porrúa. México. 2013. p.145

¹⁴⁴ LÓPEZ SOSA Eduardo, Derecho Municipal Mexicano, Editorial Porrúa. México. 2012. p. 178

5.1.2.- PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

La queja por el incumplimiento de convenio que tiene su origen en la falta administrativa, propongo que la misma se presente ante el oficial calificador, por parte del quejoso o promovente, ya sea en forma verbal o escrita, lo anterior con fundamento en los artículos 20 de reglamento de justicia cívica de Tlalnepantla de Baz, Estado de México; y 150 de la ley orgánica municipal del Estado de México, toda vez que es la persona que conoce de infracciones administrativas y califica las mismas. El artículo 9 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, comenta que toda promoción que sea presentada por escrito debe contener la firma autógrafa de quien la formule, sin este requisito no se le dará curso y cuando el promovente no sepa o no pueda firmar, estampará su huella digital.

El artículo 120 del C.P.A.E.M., (Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México), dice que los escritos dirigidos a las autoridades administrativas deberán presentarse directamente en las oficinas autorizadas para tales efectos o enviarse, *en este caso sugiero serían las oficinas que ocupan las oficialías calificadoras de Tlalnepantla.*

Sobre las peticiones el artículo 116 del C.P.A.E.M., dice que la petición de los particulares deberá hacerse por escrito, en el que se señale: la autoridad a la que se dirige, el nombre del peticionario y, en su caso, de quien promueva en su nombre, el domicilio para recibir notificaciones, más los planteamientos o solicitudes, disposiciones legales en que se sustente y las pruebas que se ofrezcan, en su caso, *es aquí donde sugiero también se integre como requisito la presentación de convenio firmado por las partes y el oficial mediador conciliador y demás requisitos que marca el artículo 33 del reglamento de mediación, conciliación y justicia restaurativa de Tlalnepantla.*

El artículo 118 del C.P.A.E.M., comenta que el particular deberá adjuntar al escrito de petición: el documento que acredite su personalidad, cuando no se gestione a nombre propio, los documentos que ofrezca como prueba, en su caso y el pliego de posiciones, en el supuesto de ofrecimiento de estas pruebas.

El artículo 112 del C.P.A.E.M., dice que los particulares pueden autorizar para oír notificaciones en su nombre a cualquier persona con capacidad legal, quien queda facultada para ofrecer y rendir pruebas, presentar alegatos, recibir documentos y formular otras promociones en el procedimiento administrativo. Esta persona no podrá desistirse del procedimiento ni delegar sus facultades en terceros.

También sugiero que el oficial calificador municipal sea la autoridad ante quien se tramite el recurso de queja toda vez que es la persona que en el artículo 150 frac. II de la ley orgánica municipal del Estado de México así como el artículo 20 de la ley de justicia cívica para el municipio de Tlalnepantla le otorgan facultades para conocer, calificar e imponer sanciones administrativas municipales que proceden de faltas administrativas.

El artículo 119 del C.P.A.E.M., dice que cuando el escrito inicial carezca de algún requisito formal o no se adjunten los documentos respectivos se requerirá al promovente para que, en un plazo de tres días, corrija o complete el escrito o exhiba los documentos ofrecidos, apercibiéndole de que en caso de no hacerlo, se tendrá por no presentado el escrito o las pruebas, según el caso.

Sugiero que con fundamento en el artículo 114 y 119 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, el oficial calificador considera que el quejoso no aporta elementos suficientes, debe acordar la improcedencia de la queja, expresando las razones que tuvo para dictaminar.

El artículo 114 del C.P.A.E.M., comenta que, la autoridad podrá abrir un período de información previa, con anterioridad al acuerdo de iniciación del procedimiento con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y estar en posibilidad de determinar la conveniencia o no de iniciar el procedimiento, en esta etapa no se aplicarán las formalidades de la garantía de audiencia previa.

El artículo 123 del C.P.A.E.M., comenta que cuando se inicie el procedimiento, la autoridad administrativa le asignará un número progresivo al expediente, que incluirá la referencia al año en que se inicia. El número se anotará en todas las promociones y actuaciones que se produzcan con el mismo.

El artículo 2.3., del Código Civil del Estado de México, dice a la letra: Los atributos de la personalidad son el nombre, domicilio, estado civil y patrimonio.

Por lo tanto, la presentación del incumplimiento del convenio deberá hacerse por escrito o de manera verbal, ante el Oficial Calificador, con las formalidades que he descrito, en la que se contendrá de manera detallada por qué considera el quejoso que se ha dado el incumplimiento del convenio que con anterioridad se había suscrito; narrando los hechos en los que base el incumplimiento, y aportando las pruebas que estime pertinentes y necesarias para acreditar su dicho. Corresponderá al Oficial Calificador, en el término prudente, el cual propongo no supere los tres días, darle trámite o no a la queja respectiva, por lo que deberá sustentar la aceptación o negativa de trámite conforme a la ley con lo cual iniciara el procedimiento respectivo, con las formalidades establecidas en la Ley respectiva.

En cuanto hace a la notificación del incumplimiento de la queja, esta deberá hacerse llegar al incumplido, dentro de los 5 días siguientes a aquel en el que el Oficial Calificador haya dado por aceptada a trámite el incumplimiento del convenio, a través de la queja respectiva; dicha notificación deberá hacerse de manera personal, o con el Citatorio correspondiente en horas y días hábiles, con la finalidad de dar por enterado al incumplido del inicio del procedimiento en su contra, con la finalidad de que asista a deducir sus derechos, y a oponer las excepciones y defensas que a su derecho convengan.

5.1.3.- DERECHO DE AUDIENCIA

Se puede enunciar el principio general del debido proceso como “la prohibición de afectar los derechos de los gobernados sin cubrir ciertas condiciones y requisitos que incluyen el respeto de la garantía de audiencia, la prohibición de tribunales especiales y leyes privativas y la fundamentación y motivación de las resoluciones judiciales dictadas por autoridad competente”.¹⁴⁵

¹⁴⁵ FERNÁNDEZ RUIZ Jorge, op. cit., pp. 207 y 208.

El artículo 129 del C.P.A.E.M., considera que la garantía de audiencia se realizara conforme a lo que establece el citatorio es decir el momento donde se desahogan las pruebas ofrecidas y en caso de que no puedan desahogarse por alguna razón, podrá diferirse lo necesario hasta que puedan hacerlo. Concluida la recepción y desahogo de las pruebas de las partes, se procederá a recibir los alegatos finales, antes de que el oficial calificador dicte la sanción correspondiente.

Con fundamento en el artículo 14 del C.P.A.E.M., condiciona que por cualquier circunstancia no se lleve a cabo una actuación o diligencia en el día y hora señalados, la autoridad administrativa harán constar la razón por la que no se practicó es decir justificar.

El Código de Procedimientos Administrativos del Estado del México menciona en su artículo 1 que el acto administrativo, es la declaración unilateral de voluntad, externa y de carácter individual, emanada de las autoridades de las dependencias del Poder Ejecutivo del Estado, de los municipios y de los organismos descentralizados de carácter estatal y municipal, que tiene por objeto crear, transmitir, modificar o extinguir una situación jurídica concreta, el artículo 129 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado del México es de tal importancia toda vez que menciona previamente la garantía de audiencia a través de los requisitos que integran el citatorio. Que se expresan de la siguiente forma:

- El nombre de la persona a la que se dirige.
- El lugar, fecha y hora en la que tendrá verificativo la audiencia.
- El objeto o alcance de la diligencia.
- Las disposiciones legales en que se sustente.
- El derecho del interesado a aportar pruebas y alegar en la audiencia por sí o por medio de defensor.
- El nombre, cargo y firma autógrafa de la autoridad competente que lo emite.
- La diligencia se desahogará en términos del citatorio, por lo que:
- La autoridad dará a conocer al particular las constancias y pruebas que obran en el expediente del asunto, en su caso.
- Se admitirán y desahogarán las pruebas que se ofrezcan.

- El compareciente formulará los alegatos que considere pertinentes.
- Se levantará acta administrativa en la que consten las circunstancias anteriores.
- De no comparecer el particular en el día y hora señalados en el citatorio, se tendrá por satisfecha la garantía de audiencia.

Por lo anterior deduzco indispensable agotar esta garantía de audiencia para la aplicación de sanciones y de la emisión de otros actos administrativos que priven a los particulares de la libertad, propiedades, posesiones o derechos; ya que es de suma importancia no dejar en estado de indefensión a aquella persona que haya incumplido con el convenio, dado que considero de suma importancia escucharlo para conocer el por qué ha faltado al compromiso que firmo con anterioridad, y hacerle saber sus derechos y obligaciones en caso de hacer caso omiso a la queja que se presenta.

El artículo 112 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado del México, comenta que los particulares podrán autorizar para oír notificaciones en su nombre a cualquier persona con capacidad legal, quien queda facultada para ofrecer y rendir pruebas, presentar alegatos, recibir documentos y formular otras promociones en el procedimiento administrativo. Esta persona no podrá desistirse del procedimiento ni delegar sus facultades en terceros.

Propongo con fundamento en los artículos 14, 129 y 112 del Código de Procedimientos Administrativos que:

- 1. La audiencia ante el oficial calificador inicie con la lectura del escrito de queja, en el que se le hará saber al incumplido que el quejoso está solicitando se inicie el procedimiento de queja por los motivos y razones que se expongan; posteriormente, se le dará el uso de la palabra al presunto infractor para que manifieste lo que a su derecho convenga y si lo estima pertinente ofrezca pruebas, o se reverse su derecho para la audiencia respectiva.*
- 2. Los comparecientes formularan los alegatos que considere pertinentes, en donde narran los hechos que les consten, con los cuales defiendan el incumplimiento del convenio, o en su caso, que el mismo se ha venido cumpliendo cabalmente.*

3. Si el presunto infractor no concurriera a la cita de audiencia se debe celebrar en su rebeldía, y de acreditarse su presunta responsabilidad de incumplimiento del convenio, previa determinación del Oficial Calificador, a efecto de que éste emita la resolución correspondiente, y en caso de que el quejoso no compareciere a la audiencia, se archiva su reclamación como asunto concluido y cuando con motivo de sus funciones el oficial calificador detecte o se percate de una infracción flagrante determinara lo conducente.

4. Si de lo actuado por las partes ante el oficial calificador se desprenden fehacientemente elementos que acrediten la presunta responsabilidad del infractor, previa determinación el oficial calificador emitirá la resolución que corresponda.

La formalidad esencial de todo procedimiento es que la parte afectada sea llamada ante el órgano de autoridad a fin de que pueda defenderse correctamente; el ser llamado no solamente comprende la posibilidad de que el particular sea avisado de que se pretende ejecutar un acto privativo en su contra o de que existe un procedimiento que pudiera culminar con la emisión de un acto privativo, sino que de forma más amplia exige poner a su disposición todos los elementos que le permitan tener una noticia completa, tanto de una demanda interpuesta en su contra incluyendo los documentos anexos, como en su caso del acto privativo que pretende realizar la autoridad. Además de ser llamado, el particular debe de tener la oportunidad de ofrecer pruebas y de que esas pruebas sean desahogadas. El particular debe tener el derecho de ofrecer alegatos y de que esos alegatos sean tomados en cuenta por la autoridad; los alegatos, la exposición oral o escrita de los argumentos de las partes sobre el fundamento de sus respectivas pretensiones una vez agotada la etapa probatoria y con anterioridad al dictado de la sentencia de fondo en las diversas instancias del proceso.

El derecho de audiencia comprende la obligación del órgano público de dictar una resolución en la que dirima las cuestiones planteadas por las partes.

La garantía de audiencia, una de las más importantes de cualquier régimen jurídico, ya que implica la principal defensa de que dispone todo gobernado frente a actos del poder público, que tienden a privarlo de sus más elevados derechos y

sus más preciados intereses, está consignada en el segundo párrafo del artículo 14 constitucional que ordena: Nadie podrá ser privado de la vida, de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las leyes expedidas con anterioridad al hecho. Y el artículo 16 Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento.

5.1.4.- PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

Sobre la presentación de pruebas propongo, con fundamento en los artículos 32 y 38 del Código de Procedimientos Administrativos de Estado de México, el procedimiento y proceso administrativo se admitirán toda clase de pruebas, excepto la confesional de las autoridades administrativas mediante absoluciones de posiciones, las que no tengan relación inmediata con el asunto y las que resulten inútiles para la decisión del caso. Tratándose de los dos últimos supuestos, se deberá motivar cuidadosamente el acuerdo de desechamiento de las pruebas.

La presentación de documentos se hará ante la mesa del oficial calificador y personal que pertenece a la oficialía calificadora.

La prueba documental puede ofrecerse desde el escrito inicial y hasta el momento de la celebración de la audiencia, salvo si la prueba consiste en copias de documentos que obren en poder de la autoridad el quejoso deberá pedirlos con antelación a la fecha de la audiencia.

Propongo que en procedimiento de queja, ante el incumplimiento del convenio, solo se admitan las pruebas documentales y testimoniales, en pro de la economía procesal, y para aminorar la carga de trabajo de la Oficina Calificadora, en virtud de que las demás pruebas, no aportarían datos relevantes al presente procedimiento que propongo, ya que solo dilatarían el proceso ante su preparación y desahogo, y dado que no se podría obtener dato relevante alguno de tales

probanzas, tales como la inspección judicial o las pruebas periciales, mismas que requieren de una especialidad y de una preparación que solo tendría como consecuencia que el procedimiento fuese más largo, casi comparable con un procedimiento judicial; por lo que estimo pertinente que las pruebas “reinas” del procedimiento que tengo a bien proponer, sean las documentales y los testigos, como las más idóneas para probar el incumplimiento, o para comprobar que se ha cumplido el convenio; mas sin embargo, quedara al arbitrio del Oficial calificador, y ante el caso en concreto, el aceptar diversas pruebas, con el afán de llegar a la verdad jurídica y real.

Érica Bardales Lazcano nos dice que, “los MASC por definición se basan en la economía procesal ya que se buscan que la mayoría de los asuntos de bagatela no congestionen a las instituciones”.¹⁴⁶ Toda vez que ello es una de las causas por las cuales las instituciones de procuración y administración de justicia no han respondido a las expectativas de los gobernados por la sobrecarga de trabajo tanto de la institución investigadora, como de los órganos jurisdiccionales

5.1.5.- TESTIGOS

Los testigos es un medio de prueba, por el cual una persona ajena al proceso, realiza una declaración sobre determinados hechos de los que tenga conocimiento y sobre los que será interrogada.

Considero que los testigos son factor importante como prueba en algunas faltas administrativas como: infracciones contra la integridad física y moral de las personas que a continuación describo con fundamento en los artículos 24, 25 26, y 27 del Reglamento de Justicia Cívica del Municipio de Tlalnepanitla de Baz.

Artículo 24.

- I. Hacer bromas, ademanes indecorosos o usar un lenguaje que ofenda la dignidad de las personas;
- II. Adoptar actitudes que atenten contra la moral y las buenas costumbres;

¹⁴⁶ BARDALES LAZCANO Érica, op. cit., p.28.

- III. Tratar de manera violenta y desconsiderada a cualquier persona siempre que no se le causen lesiones;
- IV. Permitir a menores de edad el acceso a lugares en los que les esté legalmente prohibido.

Y las infracciones contra la tranquilidad de las personas:

Artículo 25

- I. Realizar alboroto o actos que alteren la tranquilidad de las personas, a excepción de cuando se ejerza el legítimo ejercicio del derecho de expresión, reunión u otros que no afecten derechos de terceros;
- II. Producir ruidos por cualquier medio que alteren la tranquilidad de las personas o el orden público, entre otras como contra la seguridad pública y contra el medio ambiente y el entorno urbano.

El artículo 38 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, nos dice que en el procedimiento y proceso administrativo la testimonial es un medio de prueba, por lo que las partes involucradas en un conflicto de incumplimiento de convenio podrán presentar sus testigos. Por lo que es necesario para esta promoción indicar el nombre del testigo o testigos. Podrán presentarse hasta tres testigos sobre cada hecho artículo 67 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado México.

Las preguntas serán formuladas verbal y directamente por las partes, previa calificación de la autoridad administrativa al final del examen de cada testigo, la parte contraria podrá, por una sola vez y en forma oral, formular repreguntas, previa autorización solicitada a la autoridad administrativa o al Tribunal. La autorización a una de las partes implica la de la otra cuando formulen repreguntas relacionadas con preguntas directas que formulen la autoridad administrativa o el Tribunal.

Artículo 70 del C.P.A.E.M., Serán desechadas las preguntas y repreguntas, cuando:

- I. Sean ajenas a la cuestión debatida;
- II. Se refieran a hechos o circunstancias que ya constan en el expediente;
- III. Sean contradictorias con una pregunta o repregunta anterior;
- IV. No estén formuladas de manera clara y precisa;
- V. Contengan términos técnicos; y
- VI. Se refieran a opiniones, creencias o conceptos subjetivos de los testigos.

Artículo 71 del C.P.A.E.M.,- Después de tomarse al testigo la protesta de conducirse con verdad y de advertirlo de la pena en que incurre el que se conduce con falsedad, se hará constar su nombre, edad, estado civil, domicilio, ocupación, si

es pariente consanguíneo o afín de alguna de las partes y en qué grado, si tiene interés directo en el asunto o en otro semejante y si es amigo íntimo o enemigo de alguna de las partes. A continuación se procederá al examen, previa calificación de preguntas y repreguntas.

Artículo 72 del C.P.A.E.M.,- Los testigos serán examinados separada y sucesivamente, sin que unos puedan presenciar las declaraciones de los otros. Cuando no fuere posible terminar el examen de los testigos en un solo día, la diligencia se suspenderá para continuarse al día siguiente hábil, salvo lo establecido en el artículo 13 del presente Código.

Artículo 73 del C.P.A.E.M.,- La autoridad administrativa o Tribunal tendrán la más amplia facultad para hacer a los testigos las preguntas que estime conducentes a la investigación de la verdad, así como para cerciorarse de la idoneidad de los mismos, asentándose todo en el acta.

Artículo 74 del C.P.A.E.M.,- Si el testigo no habla español, rendirá su declaración por medio de intérprete, quien será nombrado de oficio por la autoridad administrativa o por el Tribunal. Cuando el testigo lo pidiere, además de asentarse su declaración en español, podrá escribirse en su propio idioma por él o por el intérprete.

Artículo 75 del C.P.A.E.M.,- Cada respuesta del testigo se hará constar en el acta respectiva, en forma que al mismo tiempo se comprenda en ella el sentido o términos de la pregunta formulada. Sólo cuando expresamente lo pida una de las partes, pueden la autoridad administrativa o el Tribunal permitir que primero se escriba textualmente la pregunta y a continuación la respuesta.

Artículo 76 del C.P.A.E.M.,- Los testigos están obligados a dar la razón de su dicho y la autoridad administrativa o el Tribunal deberán exigirla, explicando previamente en que consiste.

Artículo 77 del C.P.A.E.M.,- El testigo firmará al pie de su declaración y al margen de las hojas en que se contenga, después de habersele leído o de que la lea por sí mismo y la ratifique. Si no puede o no sabe leer, la declaración será leída por la autoridad y si no puede o no sabe firmar, imprimirá su huella digital. La declaración, una vez ratificada, no puede variarse ni en substancia, ni en redacción.

Artículo 78 del C.P.A.E.M.,- En el acto del examen de un testigo, pueden las partes interesadas atacar el dicho de aquél por cualquier circunstancia que, en su concepto, afecte su credibilidad, ofreciendo en ese momento las pruebas que estimen conducentes. Una vez impugnado el dicho de un testigo, se dará el uso de la palabra al oferente, quien en ese acto podrá ofrecer las pruebas que al respecto considere pertinentes. Las pruebas se desahogarán, en su caso, en un plazo no mayor de tres días que al efecto se fije.

Artículo 79 del C.P.A.E.M.,- Si algún testigo no puede concurrir a la diligencia, por enfermedad debidamente comprobada a criterio de la autoridad administrativa o del Tribunal, se señalará nueva fecha para el desahogo de la prueba y de subsistir el impedimento, la autoridad o personal del Tribunal se trasladará al lugar donde el testigo se encuentre para el desahogo de la diligencia, en presencia de la otra parte en su caso.

Artículo 80 del C.P.A.E.M.,- La prueba testimonial será declarada desierta, cuando se acredite fehacientemente que el testigo no vive en el domicilio señalado por el oferente o cuando habiéndose comprometido éste a presentarlo, no lo haga.

Estimo que esta sería la prueba idónea para acreditar de manera fehaciente que se ha incumplido con el cumplimiento del convenio firmado por las partes

involucradas en el procedimiento, en virtud de que los testigos sería la forma más adecuada para acreditar tal incumplimiento ya que ellos serían testigos de la manera en que se han comportado las partes a partir de la firma del convenio, si es que estos se han conducido con respeto, si han llevado a cabo actos que transgredan los derechos de los involucrados, o si en su caso, no han cumplido con algún acto al que se hayan comprometido dentro del convenio.

Por lo cual estimo prudente que la Autoridad que conozca de la queja, ponga atención en la prueba testimonial y se cerciore de que los testigos que se ofrezcan sean idóneos, y se conduzcan con respeto y verdad; que conozcan realmente de los hechos, y que los mismos no se encuentren viciados o coaccionados por persona alguna, si existe amenaza en su persona o seguridad tomara las medidas que estime pertinentes el Oficial calificador, con el afán de hacer guardar la seguridad de todos los involucrados.

Los testigos serán ofrecidos por las partes que intervengan en el procedimiento, los cuales no excederán de 2 por cada hecho que se afirme o se niegue, estos deberán ser citados con antelación de 2 días antes de que se lleve a cabo la audiencia respectiva, y en pos de la economía procesal, serán los involucrados los que deberán de comprometerse a presentar a dichos testigos, la hora y el día que se designe; ya que no corresponderá a la Autoridad el citarlos, ya que esto generaría más carga de trabajo al Oficial Calificador, y esto llevaría a que el procedimiento que propongo fuese más costoso y laborioso.

5.1.5.- DESAHOGO DE PRUEBAS

“La conducta de los servidores públicos adscritos a la administración pública debe ajustarse a la ética, por lo que su actuación habrá de orientarse por criterios de legalidad, lealtad, justicia, imparcialidad, eficacia y honradez”.¹⁴⁷

El Oficial Calificador deberá desahogar las pruebas presentadas por las partes en una sola audiencia, y de no ser esto posible, solo podrá hacerlo en dos, con la finalidad de que el procedimiento sea rápido y económico, pero deberá

¹⁴⁷ FERNÁNDEZ RUÍZ Jorge, op. cit., p. 209.

mostrar una conducta intachable con criterios de legalidad, justicia, imparcialidad, eficacia y honradez.

La prueba en general, según el artículo 79 del Código Federal de Procedimientos Civiles establece que sirve para, conocer la verdad, puede el juzgador valerse de cualquier persona, sea parte o tercero, y de cualquier cosa o documento, ya sea que pertenezca a las partes o un tercero si más limitaciones que las de que la pruebas estén reconocidas por la ley y tengan relación inmediata con los hechos controvertidos. El estudio de la prueba tiene una gran importancia pues es determinante para que el juez pueda conocer los hechos materia de la litis y pueda resolver. El análisis de la prueba debe efectuarse desde diversos ámbitos, los cuales son: Concepto de prueba, Objeto de la prueba, Carga de la prueba, Procedimiento.

El C.P.A.E.M., nos comenta al respecto lo siguiente en sus artículos, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105:

Artículo 95.- La autoridad administrativa y el Tribunal gozan de la más amplia libertad para hacer el análisis de las pruebas rendidas, tanto en lo individual como en su conjunto, aplicando las reglas de la lógica y de la sana crítica, determinar el valor de las mismas, unas enfrente de las otras y fijar el resultado final de la valoración, a menos que este Código establezca las reglas para hacer la valoración.

Artículo 96.- No tendrán valor las pruebas rendidas con infracción de lo dispuesto en este Código, a menos que sólo teniéndolas en consideración la autoridad administrativa o el Tribunal puedan formar su convicción respecto a los hechos de que se trata. En este caso, deberán fundar especial y cuidadosamente esta parte de su resolución.

Artículo 97.- La confesión expresa hará prueba plena, cuando concurren en ella las circunstancias siguientes:

- I. Que sea hecha por persona capacitada para obligarse;
- II. Que sea hecha con pleno conocimiento y sin coacción ni violencia; y
- III. Que sea de hecho propio o, en su caso, del representante y concerniente al asunto.

Artículo 98.- Los hechos propios de las partes interesadas aseverados en sus promociones o en cualquier otro acto del procedimiento o proceso administrativo, harán prueba plena en contra de quien los asevere, sin necesidad de ofrecerlos como prueba

Artículo 99.- La confesión ficta produce el efecto de una presunción, cuando no haya pruebas que la contradigan.

Artículo 100.- Los documentos públicos hacen prueba plena.

Artículo 101.- Las copias certificadas hacen fe de la existencia de los originales.

Artículo 102.- La documental privada, inspección, pericial y testimonial serán valorizados según el prudente arbitrio de la autoridad administrativa o del Tribunal

.Al valorar la prueba testimonial, la autoridad apreciará las impugnaciones y justificaciones que se hayan planteado y obren en el expediente.

Artículo 103.- Para que las presunciones sean apreciables como medios de prueba, es indispensable que entre el hecho demostrado y aquél que se trata de deducir haya un enlace preciso. La autoridad administrativa o el Tribunal apreciarán en justicia el valor de las presunciones.

Artículo 104.- Las fotografías, copias fotostáticas y demás pruebas aportadas por la ciencia, técnica o arte quedan a la prudente calificación de la autoridad administrativa o del Tribunal. Las copias fotostáticas sólo harán fe cuando estén certificadas legalmente.

Artículo 105.- La valoración de las pruebas se hará de acuerdo con las normas de la presente sección, a menos que por el enlace de las pruebas rendidas y de las presunciones formadas, la autoridad administrativa o el Tribunal adquieran convicción distinta, respecto del asunto. En este caso, deberán motivar cuidadosamente esta parte de su resolución.

Como anteriormente mencioné, considero de suma importancia, que el presente procedimiento que propongo, se base en la prueba documental siendo esta el convenio suscrito anteriormente entre el quejoso y el invitado, así como dos testigos por cada hecho que se “denuncie” o se contestó, en pos de la economía procesal. Sin embargo, el Oficial Calificador podrá recibir los demás medios de prueba, quedando a su arbitrio la aceptación de los mismos, previo de un estudio en el que se expongan los motivos y razones por los cuales considera idóneas ciertas pruebas, y el por qué desecha otras si es que estas solo retrasarían el procedimiento, traduciéndolo en una carga excesiva de trabajo para los funcionarios públicos que conozcan del tema. Ya que como lo he propuesto, el procedimiento deberá ser lo más corto posible, para darle celeridad al funcionamiento del mismo, y para que se demuestre la eficacia del mismo.

El principio de la seguridad jurídica conforma un pilar insustituible de la convivencia social, por lo que su realización viene a ser una actividad esencial para la existencia misma del estado moderno.

5.1.4.- RESOLUCIÓN

“El acto administrativo requiere normalmente para su formación estar procedido por una serie de formalidades y otros actos intermedios que dan al autor del propio acto la ilustración e información necesarias para guiar su decisión.”¹⁴⁸

¹⁴⁸ FRAGA Gabino, Derecho Administrativo, Porrúa, México, 2012, p. 253.

Ya que constituyen una garantía de que la resolución se dicte de un modo arbitrario, sino de acuerdo a derecho.

Con fundamento en los artículos 136, 137, 140 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, y 28 del reglamento de Justicia Cívica para el municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México; *propongo que si el Oficial Calificador, conforme a los datos obtenidos resulta factible o se acredita la comisión del incumplimiento de convenio firmado por las partes ante el oficial mediador, le hará saber al infractor, comunicándole el tipo de sanción que le será impuesta.* Como la amonestación, multa y arresto.

La ley orgánica del Estado de México municipal de Tlalnepantla de Baz, en su artículo 28 señala que: las sanciones aplicables a las infracciones administrativas, son:

- I. Amonestación: Es la reconvención, pública o privada, que el Oficial Calificador hace al infractor;
- II. Multa: Es la cantidad en dinero que el infractor deberá pagar a la Tesorería Municipal, por conducto de la Oficialía Calificadora, la cual no excederá de 30 días de salario mínimo; y
- III. Arresto: Es la retención administrativa del infractor por un período hasta de 36 horas, que se cumplirá en áreas de seguridad separadas, para hombres y mujeres.”

Artículo 136 del CPAEM.- La resolución expresa que ponga fin al procedimiento indicará:

- I. Nombre de las personas a las que se dirija y cuando se ignore se señalarán los datos suficientes para su identificación;
- II. La decisión de todas las cuestiones planteadas por los interesados, en su caso;
- III. Los fundamentos y motivos que la sustenten;
- IV. Los puntos decisivos o propósitos de que se trate; y
- V. El nombre, cargo y firma autógrafa de la autoridad competente que la emite.

Artículo 137 del C.P.A.E.M.- Cuando se impongan sanciones administrativas, excepto las que sean fijas, la motivación de la resolución considerará las siguientes circunstancias:

- I. La gravedad de la infracción en que se incurra;
- II. Los antecedentes del infractor;
- III. Las condiciones socio-económicas del infractor;
- IV. La reincidencia en el incumplimiento de obligaciones, en su caso; y
- V. El monto del beneficio, daño o perjuicio económico, derivado del incumplimiento de obligaciones, si lo hubiere.

Artículo 140 del C.P.A.E.M.- Los actos administrativos tienen fuerza ejecutiva, por lo que las autoridades administrativas los pondrán en práctica en términos de ley por sus propios medios, salvo en los casos en que se otorgue legalmente la

suspensión. Para la ejecución de los actos, la autoridad administrativa deberá notificar a los interesados el acuerdo que la autorice.

“Las penas disciplinarias o sanciones por infracciones a las leyes y reglamentos administrativos son actos administrativos destinados a aumentar o limitar la espera jurídica de los particulares”.¹⁴⁹

Si al infractor se le impusiere como sanción el pago de una multa y se negara a cubrirla o estuviera imposibilitado para ello por no portar dinero, podrán ser conmutadas por actividades de apoyo a la comunidad

Los alegatos son las conclusiones de las partes en el proceso, en las cuales expresan argumentos para tratar de demostrar que les asiste la razón, de modo que se declaren fundadas sus pretensiones o, en su caso, sus excepciones, al dictarse sentencia.

Por consiguiente, propongo que se tome en consideración lo establecido en la Ley Orgánica antes mencionada, para que se lleven a cabo las medidas de apremio en contra del incumplido, proponiendo como la mejor medida de apremio, la multa, la cual quedara a decisión de la autoridad competente, si deberá exhibirse en favor del municipio, o del quejoso, dependiendo del incumplimiento cometido, siempre atendiendo los principios de orden y equidad, y tomando en consideración la situación del incumplido; ya que tampoco se trata de causar un menoscabo en el patrimonio de aquel que haya incumplido, pero deberá tenerse en cuenta la gravedad de su falta, para que haya un equilibrio en las sanciones que deriven del procedimiento de queja.

Asimismo, propongo que la resolución contenga un informe detallado y sustentado en la Ley de la materia, en la cual se exponga el caso en concreto, y se señale las consecuencias jurídicas que acarrea el incumplimiento del convenio, dicha resolución tendrá el carácter de sentencia, y ante su incumplimiento se podrá acudir ante la autoridad judicial para solicitar el cumplimiento forzoso del mismo, por lo que deberá sujetarse a la jurisdicción de los Tribunales competentes en el municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Dicha resolución deberá contener la sanción que se le impondrá al incumplido, el firme compromiso

¹⁴⁹ LÓPEZ SOSA Eduardo, op. cit., p. 178.

de respetar y hacer respetar el convenio firmado con anterioridad, mismo que dio origen al procedimiento, así como las sanciones a las que se haría acreedor el incumplido en caso de reincidencia.

5.2.- SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO DE MUTUO RESPETO EN EL ÁMBITO DE LAS FALTAS ADMINISTRATIVAS NO FLAGRANTES

Los objetivos prioritarios que tiene a su cargo el ayuntamiento están en el de “garantizar la tranquilidad, moralidad, y orden públicos así como la integridad de sus habitantes y sus bienes; traer instancias para su protección orientación y apoyo profesional para sus habitantes”.¹⁵⁰

“Además del carácter general e imperativo de la ley, esta debe tener los medios adecuados que garantice su cumplimiento, es decir la ley debe tener y tiene una sanción.”¹⁵¹ Debe existir un espectro completo de herramientas de cumplimiento donde exista, un peligro inmediato, o donde el cumplimiento no se obtenga en forma voluntaria. Así, una jurisdicción debe contar tanto con el marco estatutario necesario que incluya un componente de aplicación de la ley bien definido con una base amplia, así como también con reglamentos que especifiquen los requisitos que se relacionen con dichas autoridades legales. Es imprescindible que existan reglas legales válidas y claramente establecidas, que incluyan los criterios de cumplimiento y aplicación de la ley, las responsabilidades de todas las partes, las sanciones por incumplimiento y las garantías del debido proceso.

Es precisamente en el capítulo VI del reglamento de justicia cívica para el municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México donde sugiero se incorpore como infracción el incumplimiento del convenio firmado por las partes ante el oficial mediador conciliador que tiene su origen en una falta administrativa flagrante y cuasi flagrante tal como lo indican los artículos 24,25, 26, 27 del

¹⁵⁰ LÓPEZ SOSA Eduardo, op. cit., p. 126.

¹⁵¹ FRAGA Gabino, op. cit., p.36.

citado reglamento, como: contra la integridad física y moral de las personas, contra la tranquilidad de las personas, contra la seguridad pública, contra el medio ambiente y el entorno urbano. Por lo que deberá de agregarse un apartado con el procedimiento que anteriormente he propuesto, mismo que se ajusta a la realidad de las situaciones que normalmente acontecen, ya que los convenios celebrados, muchas veces no son respetados por aquellos que los suscriben, y el quejoso queda en estado de indefensión ante tal situación, por lo que propongo se establezca el sistema de procedimiento de queja, con el afán de proteger los intereses del quejos, y hacer cumplir de manera adecuada el convenio suscrito.

5.2.2.- AUTORIDAD RESPONSABLE PARA VENTILAR LA QUEJA POR EL INCUMPLIMIENTO DE CONVENIO.

La fracción II del artículo 15 Constitucional, previene que la “facultad concedida a los ayuntamientos permitir bandos de policía y buen gobierno en los cuales se regula la convivencia en la comunidad y genéricamente, la facultad para dictar reglamentos de todo tipo”.¹⁵²

El oficial calificador, es la autoridad que sugiero como responsable para ventilar la queja por el incumplimiento del convenio firmado por las partes ante el oficial mediador conciliador, toda vez que el artículo 20 del reglamento de justicia cívica para el municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México y el artículo 150 de la ley orgánica municipal de Estado de México, comentan que:

Los Oficiales Calificadores tienen, las facultades y obligaciones de Conocer de las infracciones administrativas así como determinar la existencia o ausencia de responsabilidad de los presuntos infractores además de aplicar sanciones. La actuación del Oficial Calificador también es dirigir administrativamente las labores de la Oficialía Calificadora, por lo tanto el personal adscrito al turno, prever lo necesario para que dentro del ámbito de su competencia, se respeten la dignidad humana y sus garantías constitucionales y por lo tanto impedirán todo maltrato o abuso de palabra o de obra, cualquier tipo de incomunicación o coacción moral en

¹⁵² ANDRADE SÁNCHEZ, J. Eduardo, op. cit. , P. 487

agravio de las personas presentadas o que comparezcan ante la Oficialía descripción de las infracciones por virtud de las cuales se realicen las presentaciones así como el monto de los ingresos captados por concepto de multas, y el número de constancias informativas elaboradas y las que le resulten conferidas por otros ordenamientos legales y reglamentarios aplicables.

Por lo que estimo pertinente que sea esta autoridad la que conozca de tal procedimiento, ya que ella es la encargada de las cuestiones anteriormente descritas.

“Se relaciona el derecho administrativo con el derecho procesal, porque en el desarrollo del proceso especialmente en el carácter laboral administrativo y en el relativo a infracciones administrativas.”¹⁵³ Ya que participan autoridades administrativa, y la administración tiene atribuidas diferentes funciones jurisdiccionales, en cuyo ejercicio se aplican principios y normas de naturaleza procesal.

¹⁵³ FERNÁNDEZ RUIZ Jorge, op. cit. p. 173

CONCLUSIONES

"Los hombres no son nada, los principios lo son todo"

Lic. Benito Juárez García

1.- El Gobierno de la República debe promocionar los mecanismos alternativos de solución de conflictos y convencer a los gobernados de que, en ocasiones, es mejor acudir a los MASC, que litigar un asunto, tarea difícil que dependerá de la eficiencia y eficacia conjunta, ya que sólo en la medida en que se convenza a la población tendrá sentido la existencia de esos medios alternos.

2.- La justicia en México está atravesando una profunda crisis en materia de impartición de justicia y aunque la mediación no sea la solución a la misma, si es cierto que puede ayudar a la descongestión de la carga en los Tribunales.

3.- La mediación es un método autocompositivo de resolución de conflictos, puesto que son las propias partes las que van a intentar poner fin a la controversia surgida y por lo tanto son las que adquieren el protagonismo y la exclusividad en la adopción de los acuerdos.

4.- Medios no adversariales o de justicia participativa son aquellos en los cuales las partes en conflicto retienen el poder de resolver directamente sus divergencias, algunas veces ayudados por un tercero, pero sin que éste pueda decidir por una alternativa de solución determinada. Pertenecen a este grupo la negociación asistida, la conciliación y la mediación.

5.- La mediación es la negociación facilitada por un tercero capacitado e imparcial, que reviste las características de ser privada, voluntaria, informal y no obligatoria para las partes.

6.- El acuerdo es uno de los aspectos claves de la mediación y de su adecuada regulación depende en gran parte el éxito o fracaso de la misma, ante lo que hace necesario realizar un control de legalidad del acuerdo para poderle otorgar efectos jurídicos y que el mismo adquiera carácter ejecutivo.

7.- La mediación se asienta sobre dos pilares fundamentales, el principio de voluntariedad y el de igualdad entre las partes. Es fundamental garantizar que las partes acudan libremente y que entre ambas exista un equilibrio de fuerzas para que puedan defender sus posiciones y pactar con total y absoluta libertad.

8.- 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 para su

beneficio personal, por lo que la mediación, al facilitar acuerdos cara a cara, coadyuva en la tarea de frenar la extensa corrupción que invade distintas esferas del poder público y político.

9.- La utilización de la mediación con un enfoque educativo y socializador promueve la integración familiar y conductas cívicas y democráticas, al enseñar a sus integrantes nuevas formas de convivencia y de resolver conflictos.

10.- La mediación en la comunidad a través de pacificadores sociales es un poderoso instrumento que ayuda al mejoramiento de las relaciones vecinales, escolares y familiares, así como la prevención de conductas antisociales y delitos.

11.- La mediación, como método preventivo del delito, debe aplicarse en todo conflicto particular o grupal que pueda conducir a la violencia y a la manifestación de conductas antisociales.

12.- En los delitos que se persiguen por reclamación de la parte ofendida, la mediación representa un mecanismo que favorece la administración de justicia propiciando la justicia restaurativa y si el delincuente admite su responsabilidad y manifiesta su arrepentimiento ante la víctima y le solicita el perdón, este encuentro posibilita a la parte ofendida la sanación de las heridas causadas. El perdón no implica necesariamente que el ofensor se libere de la responsabilidad penal, ya que prevalece el interés social.

13.- Las habilidades que deben coincidir en un mediador son: Formación, capacitación, competencia, interpretación, orden, flexibilidad, comunicación, prudencia, imparcialidad, neutralidad, buen humor, objetividad, observación y análisis, discreción, proyección y creatividad, experiencia e integridad.

14.-La mediación trae consigo un conjunto de valores específicos que son necesarios para su eficacia. Es preciso que el mediador tenga principios morales presentes y eficaces para llevar a cabo su labor y que estos principios sean coherentes entre la mediación y su persona. Debe pensar en términos de valores y en términos de estrategias, en términos de moral y en términos de eficacia y, a la vez, en términos de moral de convicción y de moral de responsabilidad.

15.-El proceso de mediación es flexible, tiene solamente los límites que la ley y las normas éticas de los mediadores imponen. Está constituido por diversas etapas con duración y contenido variables, que son: Convocatoria, Entrevista Previa, Introducción, Exploración, Deconstrucción del conflicto y Reconstrucción de la Relación, Formulación del acuerdo y Cierre.

16.- La Universidad es la casa de la formación académica, es imperativo que se encuentre a la vanguardia en temas que impliquen, mecanismos alternos de solución de conflictos, en el caso de la Licenciatura en Derecho, ya que la profesión de origen otorga herramientas en el proceso mediatorio para lograr el

equilibrio entre las voluntades antagónicas, al nunca estar ausente de los objetivos de la mediación.

17.- La implementación de un mecanismo de queja, donde el afectado o afectados por el incumplimiento de un convenio firmado ante el oficial mediador conciliador municipal, que tiene su origen en una falta administrativa, sirve para generar una cultura de cumplir lo pactado en el convenio, toda vez de no ser así se le sancionara con multa o arresto.

BIBLIOGRAFÍA

- 1- ARMIENTA HERNÁNDEZ Gonzalo, *El juicio oral y la Justicia Alternativa en México*, Porrúa, México, 2010.
- 2- ANDRADE SÁNCHEZ J. Eduardo, *Derecho Constitucional*, Oxford, México, 2014.
- 3- AZAR MANZUR Cecilia, *Mediación y conciliación en México: dos vías alternativas de solución de conflictos a considerar*, Porrúa, México, 2003.
- 4- BARDALES LAZCANO Érica, *Medios alternativos de solución de conflictos y Justicia Restaurativa*, Flores Editor y distribuidor, México, 2011.
- 5- CALCATERRA RUBÉN Alberto, *El modelo Estratégico de Mediación, Supuestos y Fundamentos*, Gedisa, Barcelona, España, Abril de 2002.
- 6- CASTAÑEDO ABAY Armando, *Mediación, una alternativa para la solución de conflictos*. Primera Edición, Universidad de Sonora, México, 2001.
- 7- DÍAZ MADRIGAL Ivonne, *La Mediación en el Sistema de Justicia penal: Justicia restaurativa en México y España*, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, 2013.
- 8- FERNÁNDEZ RUIZ Jorge, *Derecho Administrativo y Administración Pública*, Porrúa, México, 2012.
- 9- FIERRO FERRÁEZ Ana Elena, *Manejo de Conflictos y Mediación*, Oxford University Press, México, 2010.
- 10- FRAGA Gabino, *Derecho Administrativo*, Porrúa, México, 2012.
- 11- HERNÁNDEZ TIRADO Héctor, *Manual de la sesión inicial de mediación*, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, 2010.

- 12- _____, *Naturaleza del convenio de Mediación*, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, 2011.
- 13-LÓPEZ SOSA Eduardo, *Derecho Municipal Mexicano*, Editorial Porrúa. México. 2012.
- 14-MARTÍNEZ MORALES Rafael I., *Derecho Administrativo primer Curso*, Oxford, México, 2011.
- 15-MÁRQUEZ ALGARA Ma. Guadalupe, *Mediación y Administración de Justicia*, Primera Edición, México, Universidad de Aguascalientes, 2004.
- 16-PASTRANA AGUIRRE Laura Aida, *La mediación en el sistema procesal acusatorio en México*, Flores editor y distribuidor, México, 2009.
- 17-PEÑA GONZÁLES Oscar, *Mediación y Conciliación Extrajudicial*, Flores editor y distribuidor, México D.F., 2010.
- 18-PESQUEIRA LEAL Jorge y ORTIZ AUB, Amalia. *Mediación Asociativa y Cambio Social*. Universidad de Sonora. México. 2012.
- 19-TENA RAMÍREZ Felipe, *Derecho Constitucional Mexicano*. Editorial Porrúa. México. 2013.

LEGISLACIÓN

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Constitución política del Estado Libre y Soberano de México

Código Civil del Estado de México

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México

Código de Procedimientos Civiles del Estado de México

Ley Orgánica Municipal del Estado de México

Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz del Estado de México.

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz

Reglamento de Justicia Cívica de Tlalnepantla de Baz

Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México

Reglamento Municipal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa de Tlalnepantla de Baz

MEDIOS ELECTRÓNICOS

1-BARONA VILAR Silvia, “las adr en la justicia del siglo xx, en especial la mediación”, Revista de Derecho (Coquimbo), 2011, [en línea] disponible desde:

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071897532011000100008.

2-Centros de Justicia Alternativa-Poder Judicial del Estado de Sonora, [en línea] disponible desde:

http://www.stjsonora.gob.mx/centro_justicia_alternativa.htm.

3-CONFORTI Franco, “La Mediación en España”, Revista Mediate, 2009, [en línea] disponible desde:

http://www.mediate.com/articles/la_mediacion_en_espana_2009.cfm.

4-FERNÁNDEZ RIQUELME Sergio, “la mediación social: itinerario histórico de la resolución de conflictos sociales”, Revista contribuciones a las ciencia sociales, Enero 2010, [en línea] disponible desde:

<http://www.eumed.net/rev/cccss/07/sfr.htm>

5-Fundación Cambio Democrático, Construcción de capacidades para la prevención y transformación democrática de conflictos sociales, [en línea] disponible desde:

http://www.campus.org.ar/wp-content/uploads/2013/05/FCD_Historia.pdf

6-GONZÁLEZ CALVILLO Enrique, *La Mediación en México*, Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, México, 2012, [en línea] disponible desde:

<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/29/cnt/cnt8.pdf>.

7-MÁRQUEZ ALGARA Dra. María Guadalupe,, “Evaluación de la Mediación en sede judicial en México”,2013, [en línea] disponible desde:

http://www.cejamericas.org/Documentos/ponencias_seminariodnj_baires/evaluacionmediacionjudicial_GMarquez.pdf, p.9.

8-MIRANZO DE MATEO Santiago, “quiénes somos, a dónde vamos... origen y evolución del concepto mediación”, Revista de Mediación. Marzo 2010, [en línea] disponible desde:

<http://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-05-03.pdf>. p.4.

9-PNUD Argentina, Estudio de la mediación Prejudicial obligatoria, [en línea] disponible desde:

http://www.fundacionlibra.org.ar/Estudio_MPO_interior_Final.pdf

10-Pressia, Arifin, “Prácticas Tradicionales Maya de Resolución de Conflictos”, México, 25 de septiembre de 2011, [en línea] disponible desde:

<http://www.zivilerfriedensdienst.org/sites/zivilerfriedensdienst.org/files/anhang/publikation/zfdpracticas-tradicionales-maya-de-resolucion-de-conflictos-1531.pdf>, p. 3.

11-Sociedad de mediación, Resolviendo Conflictos a través de La Mediación, el blog alternativo, [en línea] disponible desde:

<http://www.elblogalternativo.com/2014/03/18/resolviendo-conflictos-a-traves-de-la-mediacion-nos-lo-explican-som-sociedad-de-mediacion/>

GLOSARIO

M.A.S.C: Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

M.A.R.Cs: Mecanismos Alternos de Resolución de Conflictos.

A.D.R: Alternative Dispute Resolutions.

A.A.A: Asociación Americana de Arbitraje.

R.A.D: Resolución Alternativa de Disputas.

P.C.C.C: Procesos Colaborativos de Construcción de Consenso.

C.I.A.R.B: Chartered Institute of Arbitrators.

P.I.O.C: Personas, Intereses, Opciones y Criterios.

C.P.A.E.M: Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.