



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLÁN



Los acuerdos y convenios celebrados por el Oficial Mediador-Conciliador, su cumplimiento. Para la prevención del delito en el municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México.

TESINA

Que para obtener el grado de Especialista en Derecho Penal.

PRESENTA:

Lic. Velázquez Hernández Claudia Lucia

Asesor:

Dr. Alvarez León José Antonio

*Investigación realizada gracias al
Programa de Apoyo a la Investigación para el Desarrollo y la Innovación (PAIDI) de la
FES Acatlán UNAM:*

PAIDI/001/18.

“Política Criminal y Prevención.

*El Entorno Personal del Individuo y su Espacio de Movilidad Situacional, en los
Municipios de Naucalpan de Juárez y Atizapán de Zaragoza. Parte II.”*



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.

Índice

Introducción	2
Capítulo I. Violencia y conflicto. Generalidades	4
1.1 Violencia.....	4
1.1.1 Concepto de violencia.....	5
1.1.2 Enfoque multidisciplinario de la violencia	6
1.1.3 La violencia como fenómeno socio-cultural.....	15
1.2 El conflicto.....	17
1.2.1 Concepto de conflicto	18
1.2.2. Etapas del conflicto.....	22
1.2.3. Causas del conflicto.....	25
1.3 Diferencia y relación entre violencia y conflicto.....	27
Capítulo II. La mediación como forma de solución al conflicto	31
2.1 La mediación.....	31
2.1.1 ¿Qué es la mediación?	32
2.1.2 El Mediador.....	37
2.1.3 Escuelas tradicionales de la mediación.....	41
2.2 El proceso	49
2.3 Conflictos aplicables a la mediación	56
Capítulo III. El seguimiento de acuerdos y convenios celebrados ante el Oficial Mediador-Conciliador dentro de sus facultades en el Marco Jurídico	61
3.1 Facultades, atribuciones y obligaciones del Oficial Mediador-Conciliador	61
3.1.1 Ley Orgánica Municipal del Estado de México.....	62
3.1.2 Ley de Mediación, Conciliación, y Promoción de la Paz Social para el Estado de México	66
3.1.3 Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México	72
3.1.4 Bando municipal de Naucalpan de Juárez	76
3.1.5 Reglamento de justicia municipal de Naucalpan de Juárez.....	77
3.2 Comparación con el Reglamento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del municipio de Guadalajara.....	78
3.3 Importancia del seguimiento de los acuerdos y convenios	82
Conclusiones	85
Bibliografía.....	87

Introducción

Desde los inicios de la historia de la humanidad, el ser humano siempre ha estado en constante contacto con la violencia debido a diferentes factores (sobrevivir, psicológicos, hormonales, dominación, frustración, cultura, sociedad), hasta llegar a un punto en el que ésta se ve de manera normal y cotidiana, ya que, debido a las múltiples culturas y diferencias que existen entre los seres humanos, la convivencia social genera conflictos, así que se adopta la violencia como un método para solucionar los conflictos, lo que da como resultado que se deje de ver como un problema real.

Así pues, dependiendo de la época, es el tipo o el medio de solución que se utilice, como peleas, el dialogo, violencia, un pacto, entre otros. Hoy en día en nuestro país existen medios alternativos de solución de controversias, los cuales son mecanismos que la sociedad puede utilizar para resolver conflictos que se susciten entre estos de una manera pacífica, sin la necesidad de llegar a un proceso jurisdiccional. Dentro de estos se encuentra la mediación, donde una persona ajena al conflicto, la cual debe contar con los conocimientos necesarios y estar debidamente capacitado, auxilia a las partes a lograr una mejor comunicación y entendimiento, para que puedan llegar a un acuerdo consiguiendo así resolver el problema.

Luego entonces el problema que se formula en el presente trabajo de investigación es que en el municipio de Naucalpan de Juárez existen diferentes tipos de controversias que se solucionan a través de acuerdos o convenios celebrados ante el Oficial Mediador-Conciliador, sin embargo no se establece ninguna estructura, ni herramientas para dar un adecuado seguimiento a éstos, dando como consecuencia que no se cumplan o se cumplan parcialmente, la realización de conductas más graves o la comisión de delitos, así como la desestabilidad armónica de la comunidad generando violencia.

Por lo cual, para resolver el problema que se ha descrito anteriormente, se planteó la siguiente hipótesis, ya que, si a los acuerdos y convenios celebrados ante el Oficial mediador-conciliador para solucionar una controversia no se les da

un adecuado seguimiento, entonces esto motiva la repetición de dichas conductas, violencia, un nuevo conflicto o incluso la comisión de un delito, por lo que, se tienen que crear mecanismos legales y operativos para darles un seguimiento adecuado y eficaz, tales como herramientas que estén expresas en la ley otorgando las facultades para realizar dicho seguimiento, así como llamadas telefónicas o citatorios.

Por lo tanto, para comprobar dicha hipótesis se formuló el siguiente objetivo general, donde se va a analizar el procedimiento de la mediación, así como las formas de concluir el proceso ante el Oficial mediador-conciliador, mediante el estudio del Bando municipal de Naucalpan de Juárez, además del Reglamento de Justicia municipal de Naucalpan de Juárez y la ley de mediación, con el propósito de evidenciar que no existen mecanismos ni herramientas legales y operativas de seguimiento al finalizar el proceso, para que la solución del conflicto sea eficaz.

De este modo la presente tesina está estructurada de la siguiente manera, en el capítulo primero se abordará el tema de la violencia como un antecedente y causa del conflicto, así como su origen, por consiguiente, también versará sobre aspectos generales del conflicto como su definición, etapas, sus causas, así como su relación con la violencia.

El capítulo segundo tratará sobre la mediación, estudiando en un primer punto la figura (Concepto, modelos) y después como un medio para solucionar los conflictos, del mismo modo se analizará el proceso que tiene que seguir dentro de la legislación mexicana, sus formas de concluir el proceso, así como el tipo de conflictos que se pueden solucionar por este medio.

Finalizando con el capítulo tercero, en el cual se observará la problemática e importancia del seguimiento de los acuerdos resultados de la mediación, el cual no se encuentra establecido en ningún precepto jurídico, por lo que no existen facultades ni mecanismos para realizarlo, así como una comparación con un ordenamiento jurídico de otro estado de México donde si contempla dicha situación.

Capítulo I

Violencia y conflicto. Generalidades

1.1 Violencia

En el presente trabajo se abordará el tema de violencia debido a que es un factor del cual se puede inferir que a partir de ésta surgen los conflictos, puesto que dentro de toda violencia existe un conflicto, pero dentro de todo conflicto no siempre existe violencia; por lo tanto, afecta a toda sociedad dado que es un fenómeno humano que se presenta de una forma más frecuente dentro de las interacciones sociales, y se trata de solucionar con más violencia.

Como lo menciona Hannah Arendt “La práctica de la violencia, como toda acción, cambia el mundo, pero el cambio más probable originará un mundo más violento.”¹ Esto es un gran problema ya que lo único que la violencia genera es más violencia, por lo que es un factor detonante para la comisión de delitos, de igual manera puede generar otro tipo de problemas como una desestabilidad social y armónica, problemas en la economía y desarrollo del país, así como a nivel personal.

Es importante tener una visión multidisciplinaria de la violencia ya que revisando los diferentes enfoques se tendrá un panorama más amplio para definir a la violencia y que su origen depende de múltiples factores como los biológicos, sociales, psicológicos, antropológicos, entre otros y no solo consiste de un factor en específico, esto con la intención de poder crear posibles soluciones más completas o tener un mejor control sobre esta.

¹ Arendt, Hannah, *Sobre la Violencia*, México, Joaquín Mortiz, S. A., 1970, p. 110.

1.1.1 Concepto de violencia

Antes que nada, hay que comenzar por tratar de definir el concepto de violencia, para efectos de esta investigación se abordará primeramente un concepto jurídico de violencia el cual se encuentra preceptuado en la Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia dentro de su artículo cuarto fracción XI:

Violencia: El uso deliberado del poder o de la fuerza física, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. Quedan incluidas las diversas manifestaciones que tiene la violencia como la de género, la juvenil, la delictiva, la institucional y la social, entre otras.²

En este concepto se puede observar que, nos menciona hacia quien puede ser dirigida, aunque ésta solo puede ser encauzada hacia los seres humanos, también nos indica las consecuencias y resultados de ésta, y otro factor importante es que incorpora la violencia hacia uno mismo (suicidio, lesiones), así como las amenazas.

Hablando en un plano más central, etimológicamente la raíz de la palabra violencia “es la combinación de dos palabras en latín: “*vis*” (fuerza) y el participio “*latus*”, de la palabra “*fero*” (acarrear, llevar), “acarrear fuerza hacia”, violencia significa fuerza intensa.”³ En esta tesitura, observamos que es una palabra ligada principalmente a la fuerza desmesurada, sin control, sin importar a quien va dirigida, quien la ejerce, ni el porqué de ella.

Una última definición del concepto de violencia nos la aporta el autor Sanmartín y nos menciona que: “La violencia, por su parte, es una agresividad alterada, principalmente por la acción de factores socioculturales que le quitan el

² Artículo 4, fracción XI, Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia, Diario Oficial de la Federación, vigente al 31 de mayo de 2018.

³ Luis A. Aparicio-Ordás, Glez-G, *El origen de la Violencia en las Sociedades Humanas: Violencia Simbólica, Violencia Fundadora y Violencia Política*, España, IEEEE, 2015, p.4.

carácter automático y la vuelven una conducta intencional y dañina.”⁴ En ésta última definición nos podemos dar cuenta que también la violencia se liga con la agresividad y que la violencia no es natural al hombre más bien esta se adquiere a través del tiempo, la cultura, la sociedad, incluso a través de los medios de comunicación, también observamos que es incitada por diferentes factores y que siempre causará un daño y será utilizada por voluntad.

Con todos estos ejemplos nos podemos dar cuenta que es realmente difícil que exista solo una definición, clara y precisa del concepto de violencia, así que para los efectos de esta investigación. La violencia es un fenómeno humano que el hombre utiliza como medio de poder mediante el uso deliberado de la fuerza de una manera intencional, para poder lograr así un fin o cumplir un propósito, causando daño a personas o a sus propiedades lo cual afecta la convivencia pacífica y armónica de la sociedad.

1.1.2 Enfoque multidisciplinario de la violencia

La violencia como ya advertimos es un concepto multidisciplinario con diferentes enfoques, así como perspectivas, debido a que esta puede ser estudiada desde la ciencia de la biología, la psicología, el psicoanálisis, la antropología, la sociología, entre otras y dependiendo de la ciencia desde la cual se estudie y se observe, va a ser su tipo de origen.

A) Enfoque Biológico

Se empezará por estudiar a la violencia desde esta perspectiva la cual, es indistinta a la de agresión, cuyos principales postulantes son Darwin y Lorenz, estos autores parten de la idea de que en el hombre existen diferentes factores que, de manera innata o natural a él, lo inducen a agredir a sus semejantes. También menciona que: “la violencia es un instinto que se desarrolla tanto

⁴ Iborra, Isabel Y J. Sanmartín, *¿Cómo clasificar la violencia? La taxonomía según Sanmartín*, España, 2011, p. 22.

individual como colectivamente. Estas teorías desestiman el papel de la cultura, de la moral y de la racionalidad como agentes decisivos para evitar las conductas de agresión y violencia.”⁵ Este enfoque maneja a la violencia como un instinto, algo natural en el hombre, excluyendo otro tipo de causas.

Charles Darwin, en su obra sobre “El origen de las especies por medio de la selección natural”, proclamó al mono como padre del hombre, argumentando que sus instintos de lucha por la vida le permitieron seleccionar lo mejor de la especie y sobreponerse a la naturaleza salvaje. El mayor aporte de Darwin a la teoría evolucionista fue descubrir que la naturaleza, en su constante lucha por la vida, no sólo refrenaba la expansión genética de las especies, sino que, a través de esa lucha, sobrevivían los mejores y sucumbían los menos aptos. Solamente así puede explicarse el enfrentamiento habido entre especies y grupos sociales, apenas el hombre entra en la historia, salvaje, impotente ante la naturaleza y en medio de una cierta desigualdad social que, con el transcurso del tiempo, deriva en la lucha de clases.⁶

Darwin ve la violencia como una forma de supervivencia, en primera instancia la marca como un instinto necesario, donde solo el más fuerte es el que sobrevive (la ley del más fuerte), por lo tanto, la violencia es inevitable para la evolución y la adaptación del ser humano. De igual manera menciona que la lucha y violencia entre la sociedad se debe a la desigualdad social.

Aunque el concepto que nos interesa es el de violencia, habrá que hacer un pequeño espacio para establecer la diferencia entre agresividad y violencia, para poder tener claro que significa cada concepto y no llegar al error de manejarlos como sinónimos.

José Sanmartín Esplugues, filósofo y escritor español, en un artículo de revista que lleva por nombre “Claves para Entender la Violencia en el Siglo XXI”, respecto de la agresividad menciona que: “La agresividad es una conducta instintiva, el resultado de un mecanismo innato que se dispara ante determinados

⁵ Ruíz, Yolanda, *Biología, Cultura y Violencia*, de Repositori Universitat Jaume I, España, 2002, p. 3.

⁶ Montoya, Víctor, “Teorías de la violencia humana”, *Razón y Palabra*, México, año 11, vol. 11, núm. 53, octubre-noviembre, 2006, p. 1.

estímulos y se repliega o cesa ante otros.”⁷ En general podemos establecer que las diferencias entre la agresividad y la violencia son:

La agresividad es instintiva, natural, se propicia y cesa por diferentes estímulos, es la reacción y la respuesta ante amenazas, es una reacción automática; por lo tanto, no es intencional, la agresividad también puede ser vista como un impulso de superación o de supervivencia.

La violencia se aprende, no es innata al hombre, es una acción por lo tanto es voluntaria, consiente e intencional con el único fin de causar un daño, se moldea a través de factores culturales, puede usarse como medio para alcanzar un fin, pero siempre ocasionara un daño.

Dentro del enfoque biológico existen diversas teorías del origen de la violencia ya que otra causa de ésta, también deriva de un factor hormonal; se estima que “Un factor biológico que muchos investigadores aseguran que determina la violencia es el hormonal afirmando que ser varón incrementa el trastorno de personalidad antisocial tres veces más que ser mujer”.⁸ Esto debido a la hormona de la testosterona, que está más presente en los hombre que en las mujeres, aunque esta hormona es asociada a la sexualidad, según esta postura dicha hormona es la causa de la agresión y la violencia.

La ciencia de la biología es muy amplia y dentro de esta se encuentran diferentes ramas, una de ellas es la etología la cual se encarga de estudiar el comportamiento del ser humano, pero en mayor medida el comportamiento y la supervivencia animal en su estado natural, cuyos precursores y fundadores fueron Konrad Lorenz y Niko Tinbergen.

Sostiene Lorenz que la energía específica para un acto instintivo se acumula constantemente en los centros nerviosos relacionados con esa pauta de comportamiento, y si se acumula energía suficiente es probable que se produzca una explosión aun sin presencia de estímulo. De todos modos, el animal y el hombre suelen hallar estímulos que descargan la energía acumulada de la pulsión.⁹

⁷ Sanmartín Esplugues, José, “Claves para entender la violencia en el siglo xxi”, *Ludus Vitalis, Valencia*, vol. XX, núm. 38, 2012, p.145.

⁸ Montoya, Víctor, *óp. cit.*, nota 6, p. 4.

⁹ Fromn, Erich, *Anatomía de la destructividad humana*, Siglo veintiuno editores, España, 1986, p. 32.

A este tipo de modelo se le llama psíquico y fue propuesto por Lorenz para explicar así el comportamiento, donde se representa al ser vivo como un depósito de agua, la cual se acumula y se genera por diferentes factores, el agua sería la energía que se va almacenando en el ser y ésta sólo puede salir usando una válvula, así cuando el depósito llega al tope se abre dicha válvula por medio de la cual ésta se descarga, funcionando como una válvula de escape para dicha energía que sale en forma de violencia y agresividad que va descargándose paulatinamente; aunque también puede que esta energía se acumule y se descargue con o sin la necesidad de un factor ya sea externo o interno.

Por lo tanto, de una manera sintetizada y clara las causas de la violencia, así como de la agresión, no solo son la hormonal, sino que también puede ser por energía negativa acumulada, por un instinto de supervivencia, por un defecto cerebral lo que puede ocasionar trastornos de la personalidad lo que genera un problema más grande, el cual necesita tratamiento, así como vigilancia.

B) Enfoque Psicológico

Esta postura también aborda el punto de vista psicoanalítico, donde Freud es uno de los principales postulantes, en esta perspectiva se preceptúa que la agresión y la violencia se deben siempre al factor de la frustración, por lo tanto, este enfoque interpreta a la violencia como la expresión de la agresión, también nos menciona que puede ser por un trauma que se sufrió durante la etapa de la infancia y que el ser humano tiene pulsiones inevitables las cuales son las que ocasionan el comportamiento agresivo y violento las cuales hacen propenso al hombre a destruirse.

También sobre ese aspecto violento ya nos alertaba, desde una perspectiva psicológica, Sigmund Freud, cuando en su intercambio epistolar sobre la guerra con el físico Albert Einstein en 1932, mencionaba que el ser humano tiene dos clases de pulsiones: Una que le compele a la conservación y a la reunión, también llamada pulsión erótica, y otra no menos determinante que le lleva a matar, destruir y agredir. Reconocida esta última como pulsión de agresión o de destrucción (Aggressionstrieb oder Destruktionstrieb) incluso Freud mencionaba, en el mismo texto, la presencia en el ser humano de ciertas

apetencias destructivas (den destruktiven Gelüsten), elementos pulsionales que hacen proclive al ser humano a destruir y destruirse.¹⁰

Del mismo modo menciona que hay veces en que se manifiesta por un resentimiento que se acumula debido a deseos frustrados del pasado. Dentro de esta perspectiva también se puede observar que la violencia y la agresión tienen relación con las emociones como la ira, la rabia, así como la furia, aunque hay estudios de psicología y bioética afirmando que:

Es evidente plantear la relevancia del tema de la furia y su control para argumentar sobre la responsabilidad humana de actos violentos en relación con la bioética de la agresión y la violencia. En principio, se puede afirmar que no se justifica la violencia en términos de ataques de furia, pues la evidencia indica que es posible desarrollar el control de la expresión de esta emoción mediante aprendizaje y ejecución de normas de conducta.¹¹

En esta tesitura, observamos que es importante tener un manejo y una educación sobre las emociones, ya que éstas no deben de tomar el control sobre las personas, sino todo lo contrario, los seres humanos deben tener el mando de las emociones, ya que estas no deben ser una justificante de la violencia.

C) Enfoque sociológico

Los principales postulantes de esta corriente son Marx, Engels, Weber, y Durkheim observamos que se ve a la violencia como la manifestación del conflicto social.

Marx nos habla principalmente del conflicto entre clases sociales, donde existe una dominación de unos sobre otros. “La violencia surge como mecanismo para implantar la relación social capitalista. En casos excepcionales como mecanismo para salvaguardarla.”¹² En este enunciado el autor habla de la dominación de una clase en última instancia por medio de la violencia, la cual solo

¹⁰ Cuervo Montoya, Edison, “Exploración del concepto de violencia y sus implicaciones en educación.”, *Política y Cultura*, México, núm. 46, otoño 2016, p. 86.

¹¹ Cabrera López, Milagros, “Una aproximación desde las ciencias de la salud”, en Cabrera López, Milagros y García García, Sergio Salvador (comps.), *Orígenes de la violencia en México*, México, Talleres Gráficos de México, p. 30.

¹² Guzman B., Alvaro, “Sociología y violencia”, CIDSE, Centro de Investigaciones y Documentación Socioeconómica, Colombia, Documento de Trabajo no. 07, 1990, p. 6

se puede confrontar del mismo modo; por lo tanto la violencia aparece en diferentes momentos ya sea porque es necesaria, porque exista un reordenamiento político o por un movimiento revolucionario dando como resultado que la violencia este presente y juegue un papel históricamente en la sociedad debido a que está ligada con el Estado.

Por lo tanto, la violencia sería la consecuencia de la lucha de clases donde la clase que es dueña de los medios de producción ejerce violencia sobre la clase que los produce y viceversa.

Engels nos menciona sobre la violencia que "Son siempre y en todas partes las condiciones económicas y los recursos de poder de que se dispone los que ayudan a la violencia a triunfar y sin los cuales ésta deja de ser violencia."¹³ Aquí nos menciona que la violencia no es el factor importante, ni el componente principal, sino que es el proceso económico el cual engloba a la violencia, lo que da como resultado que ésta sea una consecuencia.

Como nos menciona Orlando Ortiz "Engels define a la violencia como el acelerador del desarrollo económico."¹⁴ Esto quiere decir que es necesaria para una continuidad tanto política como económica, también nos menciona que existe una violencia política que surge cuando la estructura política no está en sincronía con las condiciones socioeconómicas es las que se vive o sea por la pobreza, la desigualdad, la población y principalmente la desigualdad económica.

La teoría de Engels menciona que la violencia va de la mano con la represión por parte del Estado. "El origen de la violencia se debe al dominio de una clase social, la lucha por la existencia individual que provoca la anarquía de la producción y las colisiones y ex0cesos que resultan, sobre todo la violencia represiva nace con el Estado."¹⁵ En ese contexto se observa que entonces el origen de la violencia es el Estado mismo.

En esta teoría se puede observar que la violencia ejercida por parte del estado es para la represión de cualquier clase social que no detenta poder alguno,

¹³ Engels, Friedrich, *Obras filosóficas*, trad. de W. Roces. México, FCE, 1986, p. 150.

¹⁴ Ortiz, Orlando, *La violencia en México*, 3a. ed., México, Editorial Diógenes, S. A., 1978, p.10.

¹⁵ Romero Melgarejo, Osvaldo (coord.), *La Violencia como Fenómeno Social. El linchamiento en San Miguel Canoa, Puebla*, México, Jorale Editores, S. A. de C. V., 2006, p. 73.

distinta a la clase social de los pertenecientes al Estado, éste utiliza la fuerza para el sometimiento de otras clases, para poner un orden y tener así el poder sobre ellos. Aunque las clases bajas también necesitan hacer uso de esa fuerza y esa violencia para poder luchar contra el Estado.

Desde el enfoque de Weber nos menciona que:

Aquí se quiere subrayar como la violencia puede entenderse (interpretando a Weber) como un mecanismo extremo que opera en la estructuración, sostenimiento, cuestionamiento o disolución de un orden social de dominación cualquiera. El ámbito de la violencia se encuentra así alrededor de la imposición o cuestionamiento del orden legítimo de una relación social. De manera importante, se argumenta además que el carácter de la violencia en gran medida está determinado según el carácter, más o menos racional, de un orden legítimo determinado, encontrándonos frente a violencias más o menos fundadas en la relación medio fin.¹⁶

Por lo tanto, Weber liga a la violencia con el poder la cual ve como una forma de imposición o por el contrario en forma de rebeldía, así que el Estado es el único poseedor de la violencia legítima, que es ejercida mediante su poder para mantener la paz social, la cual era la única aceptada por el hombre ya que solo el Estado tiene el monopolio de la violencia, el cual la utiliza como medida de dominación, para que los que están bajo este control y sean reprimidos respeten y cumplan a la autoridad que los domina.

Durkheim establece la causa de la violencia y el conflicto mencionando que "La salud y el funcionamiento armonioso son lo normal y deseable. En general, el conflicto y la violencia surgen de la ausencia de normas o, en todo caso, de la prescindencia que muchos hacen de ellas. En ambas ocasiones tenemos una deficiencia en la normatividad y el desarrollo de lo que Durkheim llama "anomía".¹⁷

El autor Gonzalo Portocarrero nos menciona que Durkheim en su obra, la división del trabajo social, alude que existen dos tipos de sociedades una compleja y más evolucionada donde va a existir una especialización del trabajo, es una

¹⁶ Guzman B., Alvaro, *óp. cit.*, nota 12, p. 10.

¹⁷ Porto Carrero, Gonzalo, "La sociología frente a la violencia", *Debate en Sociología*, Lima, núm. 15, 1989, p. 198.

sociedad más libre ya que no pesan tanto las tradiciones, donde lo que une a los hombres es la dependencia entre ellos, debido a la especialización del trabajo se necesitan para poder sobrevivir, por lo tanto la cohesión social se da de forma orgánica ya que no son autosuficientes ya que son parte de un órgano donde cumplen funciones específicas.

La cohesión social surge cuando los individuos de una sociedad están unidos por una identidad colectiva, la cual es con lo que se distingue de otros grupos donde tienen intereses en común, una misma cultura, valores similares, normas, creencias y la brecha de desigualdad es menor o inexistente, debido a que hay una distribución equitativa de riquezas, bienes, así como de oportunidades, dando como resultado una estabilidad además de un equilibrio social, evitando de esta manera el conflicto. En esta cohesión social los lazos y vínculos entre los seres humanos son más difíciles de romper por lo tanto no existe la exclusión social.

El otro tipo de sociedad, es una sociedad simple donde la división del trabajo apenas se vislumbra, las personas hacen las mismas cosas y por lo tanto realizan las mismas funciones, donde la cohesión social se debe a una moralidad y conciencia colectiva basado en creencias y tradiciones iguales, es una sociedad donde casi no existe la libertad de elegir y la conciencia personal está poco desarrollada.

El Autor nos menciona sobre la anomia a la que se refiere Durkheim que:

Ella se expresa a través de síntomas como las crisis económicas y las bancarrotas y, sobre todo, en el conflicto entre empresarios y trabajadores. Especialmente en la gran industria donde las relaciones laborales han perdido el carácter patriarcal de la pequeña industria y donde, además, no existe una reglamentación que las regule. En general la anomía surge cuando aparecen nuevas situaciones, pero no se generan las normas para reglamentarlas. Tiende a aparecer donde el cambio social es muy rápido o, también, donde la producción del derecho es muy lenta. En todo caso, la ausencia de un marco normativo produce situaciones conflictivas y la pretensión de resolverlas apelando a la violencia.¹⁸

¹⁸ *Ibidem*, p. 199.

Aquí encontramos que la anomia surge por un desfase que existe en la realidad y la norma. En conclusión, este es un problema que siempre va a existir debido a que la sociedad siempre va cambiando conforme pasa el tiempo, y siempre va evolucionando ya que ésta no es estática.

D) Enfoque Antropológico

Desde esta visión el origen de la violencia es por causas derivadas de la cultura, ya que ésta también depende del territorio, el momento histórico que se viva, la moral, el tipo de población, la densidad demográfica, la religión entre otras causas. “La violencia es una expresión cultural, y como tal se presenta de diferentes formas y magnitudes en cada población humana, y su misma percepción y aceptación depende de las características propias de cada cultura.”

¹⁹ La cultura es una característica distintiva del género humano y ésta define su modo de vivir, así como su comportamiento, por lo tanto, los animales no poseen una cultura y como la violencia es causada por la cultura, solo el hombre puede ser generador de violencia.

La cultura es un conjunto de características morales, así como intelectuales que van arraigando y adoptando los seres humanos por medio de las tradiciones, en la sociedad actual también los medios de comunicación juegan un papel importante en la difusión y transmisión de la cultura debido al mundo globalizado, ya que son los encargados de informar, fomentar la cultura, así como de promover valores a la ciudadanía. Debido a esto la violencia es diferente dependiendo el territorio en donde se estudie ya que para lo que a unos puede ser una violencia severa para otros no será así, o para lo que algunos es violencia familiar en otras entidades forma parte de la cultura y de sus tradiciones, por lo tanto, en ese lugar no sería catalogado como violencia.

¹⁹ Baños Nocedal, Agustín Axel, “Antropología de la violencia”, *Estudios de Antropología Biológica*, México, CONACULTA, vol. XII, 2005, p. 42.

1.1.3 La violencia como fenómeno socio-cultural

Existe una tendencia en la sociedad de ver a la violencia a través de la cultura ya que ésta se va aprendiendo y se va viendo con normalidad, por lo tanto, la violencia no es innata. El autor Jiménez-Bautista nos menciona una de las principales conclusiones de la UNESCO en el manifiesto de Sevilla:

Así se ha encargado de señalarlo una y otra vez la UNESCO, en particular con el Manifiesto de Sevilla, en el que participaron 17 especialistas mundiales, representantes de diversas disciplinas científicas, mediante una reunión en mayo de 1986 en Sevilla, España. Dicho manifiesto ha permitido avanzar en la concepción de la violencia al considerarla un ejercicio de poder, refutando el determinismo biológico que trata de justificar la guerra y de legitimar cualquier tipo de discriminación basada en el sexo, la raza o la clase social. La violencia es, por consiguiente, evitable y debe ser combatida en sus causas sociales (económicas, políticas y culturales).²⁰

La violencia se ve normalizada y con más tolerancia debido al entorno social donde viven, donde existe la venta de armas, homicidio, peleas, un entorno donde el margen de desigualdad es muy marcado debido a que existe la pobreza extrema, donde no tienen las mismas condiciones para poder salir adelante, estudiar, trabajar, debido a esta falta de condiciones óptimas en su desarrollo, en el entorno familiar se incrementa la violencia por lo tanto se suele descuidar a los niños haciéndolos cómplices y participes de ésta.

Esto es un grave problema ya que como lo dijimos anteriormente, la violencia se aprende, por lo tanto, la etapa de la infancia es la más delicada debido a que el aprendizaje visual, así como el auditivo son las principales formas de adquirir el conocimiento, entonces si se tiene a un niño que fue víctima de violencia física como modelo de castigo y lo unimos con los factores antes mencionados, nos da como resultado una persona con alto índice de cometer actos violentos.

²⁰ Jiménez-Bautista, Francisco, "Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad", *Convergencia*, Revista de Ciencias Sociales, España, núm. 58, enero-abril 2012, p. 16.

Con estos entornos violentos los niños van creciendo con la idea de que la violencia es algo normal en la sociedad, lo que da como resultado que la violencia sea algo cultural, debido a que tanto los niños como los adultos, son testigos y víctimas de ella, así que también se va utilizando a la violencia como una forma de enfrentar y de solucionar los conflictos.

Como observamos la sociedad se va tornando violenta, lo que va a impactar significativamente en la calidad de vida de las personas, así como en su convivencia armónica. Debido a esta normalización de la violencia en la familia, en el trabajo, en la escuela, en la sociedad, en el país, en los medios de comunicación, surge otro problema grave el cual es que, debido a la convivencia diaria con la violencia, la sociedad la deja de percibir como tal, por lo tanto, deja de ser un problema.

La violencia causa múltiples efectos tanto a nivel personal, como social, así como nos lo menciona María Elena Medina Mora: “La violencia impacta también de manera importante al elevar el nivel de estrés de la población, afecta el capital social al reducir niveles de inversión y empleo e incrementar niveles de pobreza; aumenta los índices de migraciones forzadas, limita el movimiento de la población que tiene miedo, e incrementa el número de muertes, la falta de información aumenta la confusión y temor de la población.”²¹

Por lo tanto, la violencia siempre tendrá efectos y resultados negativos que causan un menoscabo a la sociedad en general, así como a los que pertenecen a ella, también podemos observar que afecta el desarrollo del país ya que todo va encadenado y se forma un círculo vicioso donde se sigue generando violencia.

Claro que se pueden descartar los enfoques vistos anteriormente, como el biológico, el sociológico, antropológico, etc. Ya que la cultura si es el factor principal de la violencia, pero ésta se integra de algunas características y componentes de los enfoques anteriores, ya que dichos factores se van entrelazando, por lo tanto, se tiene que observar a la violencia como un fenómeno multidisciplinario, que se desenvuelve dentro de la sociedad. Debido a que la

²¹ Medina-Mora, María Elena (coord.), *La Agresión y la Violencia: una mirada multidisciplinaria*, México, El Colegio Nacional, 2011, p. 34.

violencia se desarrolla dentro de esta colectividad que es dinámica, puede surgir el problema de que la violencia también evolucione y la misma cultura comience a crear formas distintas de violencia ya que ésta va evolucionando a la par de la sociedad.

La transmisión del conocimiento es una característica propia de muchas especies al reproducir patrones de conducta aprendidos. Esta transmisión del conocimiento, tan manifiesta en muchas especies primates, se mantiene y es asegurada por medio de las instituciones humanas. La violencia, como cualquier patrón cultural, se reproduce a través de las instituciones. Por lo tanto, cada cultura tendrá un tipo de violencia característica. En este sentido, decimos que la violencia es colectiva, ya que todos formamos parte de ella, ya sea enseñándola, repitiéndola o permitiéndola.²²

Por lo tanto, se puede observar que la violencia ha sido un factor constante en toda sociedad, ya que ha estado presente a lo largo de toda la historia de la humanidad, debido a la repetición de patrones durante la evolución de las personas que conforman una sociedad por ejemplo la lucha por el territorio la violencia contra la mujer, esto ocurre porque los seres humanos que componen un determinado grupo social se desenvuelven y desarrollan dentro de un territorio definido donde existe una cultura establecida, causando que siga el círculo vicioso de la violencia. Luego entonces, si se quiere resolver el problema de violencia o por lo menos empezar a crear herramientas para controlarlo se tiene que tomar en cuenta este factor de la cultura de la violencia para evitar que se siga viendo normalizada y oculta debido a esta causa.

1.2 El conflicto

Vivimos en un mundo muy diverso y dentro de esa diversidad existen variedad de culturas, así como de sociedades, en las cuales ocurre la convivencia social donde se encuentran múltiples factores, así como se dan diferentes situaciones que

²² Baños Nocedal, Agustín Axel, *Óp. Cit.*, nota 19, p. 51.

pueden generar problemas de todo tipo, uno de esos problemas son los conflictos, los cuales son el tema central de la presente investigación.

Los conflictos surgen por diferencias o desacuerdos entre los miembros de una sociedad, donde la comunicación es uno de los componentes principales, por lo cual juega un papel importante, los conflictos ocurren en un tiempo, así como en un lugar determinado y tienen una duración. Es casi imposible que dejen de existir estos, ya que como lo vimos anteriormente con la violencia se da por múltiples factores. El conflicto contiene múltiples factores subjetivos debido a que cada quien aprecia, interpreta y siente de diferente manera determinada situación, por lo tanto, lo que algunos consideran algo normal, otros podrían interpretarlo como una agresión o una forma de intimidación.

En este orden de ideas, se puede observar que la violencia va ligada con el conflicto ya que ambos son conceptos generados por una construcción social y como se mencionó anteriormente la violencia es vista como el origen del conflicto e incluso es utilizada para solucionarlo. La mayoría de las personas que componen una sociedad tiene la percepción de que el conflicto es malo, lo ven en un sentido negativo, pero esto se debe principalmente ya que no se le da un tratamiento adecuado, así como una efectiva solución. Principalmente un procedimiento de solución de conflictos que utiliza la sociedad es a través de la violencia convirtiéndola en una forma de solución al conflicto.

1.2.1 Concepto de conflicto

Una primera definición de conflicto la encontramos en su raíz etimológica que “proviene del latín *conflictus* que significa choque o encuentro, del verbo *confligo*, de *con* (por *cum*) *fligo*, chocar una cosa con otra, combatir, luchar, pelearse, etc., y extendiéndolo a términos figurativos, colocarse frente a frente, confrontar, oponerse, contradecir.”²³ Como podemos observar en este primer acercamiento al

²³ Batllori Obiols, Roser y Casas Vilalta, Montserrat, *El conflicto y la diferenciación. Conceptos clave en la enseñanza de las ciencias sociales*, España, Milenio, 2000, p. 57.

conflicto, se refiere a un choque o coalición entre dos cosas que son opuestas y trata de oponerse una sobre otra. También nos habla de una lucha o un combate refiriéndose a nivel persona.

Observando detalladamente los verbos que se utilizan en esta definición podemos llegar a la conclusión que es una definición muy general ya que podemos hablar de objetos, personas e incluso de ideas, pero lo que si se alcanza a ver es que los verbos se ligan a la existencia de una diferencia y de una confrontación de un algo con otro algo que trata de imponerse el uno sobre el otro, nos podemos dar cuenta que también es necesario que existan dos posturas diferentes para el conflicto se pueda dar.

Pasando a un concepto un poco más detallado y específico, la autora Ávila Veyna nos menciona que: “El conflicto es un acontecimiento que se origina cuando dos o más personas o grupos caen en un fuerte desacuerdo, oposición o lucha, provocado por un choque de percepciones, expectativas y valores.”²⁴ En este concepto nos menciona que el conflicto es entre personas, causado por una diferencia de algún tipo donde tiene que ver la percepción subjetiva de la persona ya sea por experiencias anteriores, por sus valores, por sus creencias incluso por sus necesidades y por sus fines o metas.

Como podemos observar el conflicto se da al convivir e interactuar con otras personas, por lo tanto, necesariamente tienen que existir los conflictos debido a que cada persona es diferente a pesar de que vivan en una misma sociedad y tengan la misma cultura, así como valores, van a existir diferencias entre ellas debido a su forma de percepción de cada situación. Por lo tanto, va a existir una incompatibilidad que va a generar tensión entre los individuos, así como en la sociedad.

El conflicto siempre está latente a pesar de que no siempre se llegue a desarrollar, debido a que en la sociedad siempre va a haber divisiones en distintos ámbitos, ya sea por su forma de pensar, sus ideales, valores, así como de sus condiciones de vida, sus oportunidades de desarrollo y de su estatus social. Por lo

²⁴ Ávila Veyna, Gabriela, *Medios Alternativos de resolución de conflictos, con énfasis en mediación*, en Góngora Rodríguez, Roberto, *et al.*, (coords.), México, Colecciones FUNDA, 2009, p. 198.

tanto, el conflicto se da cuando existe un desequilibrio en lo Durkheim llama cohesión social. En la actualidad el concepto de cohesión social es más amplio ya que no es el resultado de una misma identidad como lo vimos anteriormente, por el contrario, ésta se va a lograr solo cuando se reconoce que hay una variedad de interés, valores, culturas e identidades que deben ser aceptadas y respetadas por cada uno de los individuos que conforman un grupo social evitando así el surgimiento de conflictos.

Otra definición de conflicto que aporta la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal en el curso de Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos nos menciona que:

Podemos definir el conflicto como una relación entre dos o más partes interdependientes que tienen –o piensan que tienen– metas incompatibles. El conflicto es inherente a las relaciones humanas, a la evolución de la persona misma; es un proceso histórico; es una oportunidad que se desarrolla independientemente de que intervengamos o no, por lo que eludirlo no evitará que el conflicto nos alcance.²⁵

Aquí podemos observar que nos habla de los intereses, así como de sus metas incompatibles de las personas que conforman una sociedad, el conflicto siempre va a existir ya que es parte de la naturaleza humana entonces es parte del hombre mismo por lo tanto es algo que ha estado a lo largo de toda su historia y lo ha acompañado durante su evolución y seguirá siendo así, luego entonces podemos llegar a la conclusión de que el conflicto es inevitable.

Por lo tanto, se tienen que generar mecanismos para tratar de regularlo, para que su solución sea pronta, pacífica, así como eficaz y evitar de este modo, que no se convierta en un círculo vicioso donde solo se generen más conflictos, o en un extremo llegar a resolverlo por medio de la violencia, como se ha venido haciendo a lo largo de la historia.

Otro concepto que podemos observar en la definición anterior es el de interdependientes, lo que significa que las personas que viven en una sociedad

²⁵ Rangel Martínez, Georgina M., *Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (mrac)*, en Nava Cortez, Alberto ed., Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos, México, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011, p. 10.

dependen unos de otros, tal vez no sea una dependencia de vida o muerte, pero si necesitamos de otras personas para poder desarrollarnos plenamente. Como lo vimos en el tema de la violencia con Durkheim la sociedad genera una dependencia debido a la división del trabajo, por lo tanto, siempre necesitaremos de otro, por lo que el ser humano no es un ser independiente y si se genera esa dependencia, entonces siempre va a existir la convivencia entre ellos y por lo tanto los conflictos.

Unos autores manejan que el conflicto puede ser negativo y positivo, se ve de manera negativa cuando dicho no se puede solucionar y solo genera violencia y las partes quiere el todo, así como tener la razón, y se ve de forma positiva cuando se alcanza un acuerdo donde las dos partes ganan, tal y como se describe en el libro: *Aprendo a solucionar conflictos. Estrategias, técnicas y programas*.

Las partes en conflicto buscan alcanzar sus objetivos, obtener la máxima ventaja para cada uno, eliminar o neutralizar los privilegios del otro e incluso la destrucción. Cuando se presenta una situación conflictiva, si no se logran acuerdos integradores entre las partes, se desencadenan luchas y ataques recíprocos con el objeto de someter al otro... Por otra parte, no siempre es negativo; puede actuar como elemento integrador del grupo. La solución positiva del conflicto para por un proceso de integración, por el establecimiento de un pacto o acuerdo, por reglas aceptadas por las ambas partes.²⁶

Como podemos observar se tiene que solucionar de manera eficaz el conflicto de lo contrario después de un tiempo puede volver a surgir incluso con una gravedad mayor, también vemos que en este concepto nos habla de que las personas buscan la mayor ventaja posible sin importar, ni pensar en su semejante, como dijo Hobbes: El hombre es el lobo del hombre.

Analizando las definiciones anteriores de conflicto se puede observar que tienen características similares, pero también diferentes, por lo tanto, se plantean las siguientes características del conflicto:

- 1.- Es natural del ser humano.
- 2.- Se da en la convivencia social.

²⁶ Martínez González, María de Codés, *et al.*, *Aprendo a solucionar conflictos. Estrategias, técnicas y programas*, España, Sanz y Torres, 2005, p. 5.

- 3.- Las personas suelen solucionarlo a través de la violencia.
- 4.- Es un hecho permanente en el ser humano.
- 5.- Es parte de su historia.
- 6.- Es un proceso.
- 7.- Surgen por situaciones que se perciben de forma diferente.
- 8.- Es un desacuerdo y lucha de intereses.
- 9.- Surge por posiciones opuestas.
- 10.- La comunicación es un factor importante.
- 11.- Surge en un lugar y tiempo determinado.
- 12.- Se puede solucionar por un acuerdo entre las partes involucradas.

Junto con las características del conflicto y las definiciones vistas anteriormente proponemos una definición de conflicto para los efectos de la presente investigación.

El conflicto es un acontecimiento o situación que surge en un momento, así como lugar determinado, cuando dos partes tienen un desacuerdo o ideas opuestas, así como una percepción diferente de una determinada situación e intereses donde las partes pretenden hacer lo posible por imponer su visión de la situación, así como su percepción, los cuales a la vez se resisten a la posición y el interés del otro provocando un choque entre ellos.

1.2.2. Etapas del conflicto

El conflicto es un proceso, así que, consta de diferentes etapas, por lo tanto, pasa por diferentes fases, las cuales los autores las conocen como escalada y desescalada. Comenzaremos a estudiar el inicio que es la escalada.

La primera fase se denomina inicio y escalada. Casi ningún conflicto surge de <<golpe>>, aparecen inicialmente sin que casi nadie se dé cuenta de lo que está sucediendo, se mantienen ocultos durante un tiempo y, por alguna circunstancia especial o incidente, se manifiestan

en un momento determinado; las manifestaciones, a veces, tienen poco que ver con la raíz profunda o núcleo del problema.²⁷

En esta tesitura, observamos que el conflicto se va gestando poco a poco, y va aumentando, al principio para la mayoría de las personas es algo imperceptible, por lo que se va acumulando hasta llegar a un punto donde por alguna circunstancia detona, tal y como lo establece Lorenz en su modelo psicohidráulico (válvula de escape), y muchas veces el conflicto logra llegar a la etapa final.

De tal modo que, las personas creen estar en paz sin algún tipo de problema ya que aparentemente se sienten tranquilos, pero en el interior el problema ya existe, entonces la percepción incompatible de las partes va en aumento hasta llegar a conductas de enfrentamiento.

Esta primera etapa del conflicto (escalada), a su vez pasa por diferentes fases. En la Gizateka el documento número tres sobre los conflictos menciona que existen cinco fases en esta etapa:²⁸

- a) En la primera fase la persona se da cuenta de la existencia de una tensión, para la cual se trata de buscar una solución que beneficie a ambas partes, pero si una de las partes no desea llegar a una solución y mantiene su postura entonces el conflicto avanza a la siguiente etapa.
- b) En la segunda fase las partes en conflicto entran en una situación donde intentan cooperar, pero a la vez intentan imponer su postura en mayor parte, existe un aumento de los elementos que causan la diferencia, así como las discusiones y se piensa en pasar al siguiente nivel, “es importante porque es en la que tienden a definirse los aspectos del conflicto. Esta es la parte del proceso en que las partes deciden de qué se trata el conflicto. A su vez, ésta “adquisición de sentido” es crítica porque

²⁷ *Ibidem*, p. 22.

²⁸ Cfr., Ramos Pérez, María Eugenia y Muñoz Hernán, Yolanda, *Los conflictos. Claves para su comprensión*, Bilbao, Gizateka, 2010, p. 15.

la manera en que se define un conflicto determina el establecimiento de la clase de resultados que lo resolverían”.²⁹

- c) En la tercera fase se va a un nivel más complicado para poder solucionar el conflicto ya que la convivencia se hace más inestable, así que solo se piensa pasar a la acción, “Las medidas adoptadas por una parte para provocar una modificación en la otra, son interpretadas como un ataque.”³⁰ Por lo tanto la tensión y la fricción se eleva y ya no hay un razonamiento; luego entonces se pierde de vista el motivo que ocasiono el conflicto y solo se piensa en atacar.
- d) La cuarta fase se caracteriza debido a que solo se piensa en uno mismo, no importa la otra parte por lo tanto existe una distancia significativa entre las personas.
- e) En la quinta fase y última de la etapa de escalada, se comienzan a utilizar amenazas entre las partes para así ocasionar temor y poder tener el control sobre la situación, por esta razón el conflicto comienza a crecer, debido a que empiezan ataques y contraataques entre las partes que incluso pueden llegar a la violencia física. Es el punto más crítico del conflicto, ha llegado al límite.

La segunda etapa se llama desescalada, “Se refiere al estancamiento de la conducta conflictiva o al momento en que se detiene, ya que no puede crecer de forma indefinida.”³¹ Ésta es la etapa final del conflicto, la cual se caracteriza por que las partes en conflicto se dan cuenta que la situación actual de conflicto ya se salió de control y de no solucionarse el problema se puede llegar a consecuencias más graves. Cuando se llega a esta etapa ya es necesario la ayuda de un tercero,

²⁹ Robbins, Stephen P y Judge, Timothy A., *Comportamiento Organizacional*, Pearson educación, 13 ed., México, p. 489.

³⁰ Cfr., Ramos Pérez, María Eugenia y Muñoz Hernán, Yolanda, *Óp. Cit.*, nota 28, p.38.

³¹ Azuela, Marcela (coord.), *Manual para la Formación y Capacitación en Mediación Comunitaria*, Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC, México, 2014, p. 22.

el cual de preferencia debe ser una persona ajena al conflicto, cuya función es ser intermediario para poder así facilitar una solución y se logre bajar la tensión que existe entre las partes en conflicto.

Para que esto suceda se tiene que poner sobre la mesa las necesidades, los problemas, su percepción de la situación, así como lo que quiere cada una de las partes, para de este modo iniciar con la comunicación y lograr llegar a una solución favorable para ambas partes y lograr que la relación se empiece a normalizar.

“El final del conflicto se inicia cuando las partes implicadas entienden que el conflicto está estancado, que ha llegado a límites no superables o que las consecuencias pueden ser aún peores si no se soluciona. Generalmente surge la pregunta ¿Qué hacer?, ¿Con qué ayudas?, ¿Con qué consecuencias?, ¿Qué alternativas tenemos?, ¿Con qué ayudas contamos?”³² Como podemos observar en esta etapa final ya se trata de poner una solución al problema o por lo menos se trata de reestablecer la comunicación entre las partes para poder llegar a dicha solución.

“Las intensidades del conflicto escalan a medida que se mueven a lo largo del continuo hasta convertirse en algo muy destructivo.”³³ Por lo tanto mientras el conflicto siga desarrollándose pasando por cada fase y etapa va evolucionando a un conflicto más grave cuyas consecuencias van a ser más delicadas. Es por eso que se tiene que buscar ayuda o tratar de solucionar el conflicto en sus primeras fases.

1.2.3. Causas del conflicto

Como se explicó anteriormente con el tema de la violencia, ésta tiene un origen multicausal ya que depende de distintos factores, de igual manera el conflicto se origina por diferentes factores y causas como, una diferencia de intereses, un

³² Martínez González, María de Codés, *et al.*, *Óp. cit.*, nota 26, p. 24.

³³ Robbins, Stephen P y Judge, Timothy A. *Óp. Cit.*, nota 29, p. 491.

choque de cultura, una lucha de ideas y de ideales, diferente perspectiva de alguna situación, entre otras. “Algunas fuentes relevantes son: > La existencia de metas incompatibles, o la creencia de que existen. > La convicción de que es imposible alcanzar esa meta o avanzar hacia ella. > El sentimiento de injusticia. > Las barreras en la comunicación. > Los conflictos estructurales. > La exclusión en todas sus formas.”³⁴

La autora Gabriela Ávila Veyna, nos menciona algunas posibles causas generadoras de conflicto como lo son “Barreras en la comunicación, mala interpretación, exceso de interacción, deshonestidad, negligencia, mala fe, rigidez de percepción, temor, sentimientos ocultos, recursos limitados.”³⁵

Como se puede observar son múltiples las causas por las que se puede generar el conflicto y de diferente tipo, por lo que otras pueden ser:

Fuertes emociones negativas, percepciones falsas, estereotipos y prejuicios, información falsa, incompleta o manipulada, inflexibilidad de pensamiento, escaso autocontrol de los sentimientos, emociones e impulsos, competitividad extrema, carencia de habilidades sociales, abuso de la autoridad o del poder en cualquier ámbito, tendencia a imponer los propios puntos de vista, los valores, creerse en posesión de la verdad absoluta, incompatibilidad de objetivos, autoestima baja, escasa resistencia a la frustración, escasez de recursos humanos y materiales con los que enfrentar el problema, problemas económicos, sociales y políticos que afectan a los grupos, desigualdad de oportunidades, ideologías cerradas, influencia de los medios de comunicación, contexto de riesgo familiar o social debido a la pobreza, marginación, desempleo, racismo, sobreproteccionismo, permisividad, ausencia de límites, incomunicación o comunicación deficitaria.³⁶

También podemos observar que dentro de los motivos y causas que originan el conflicto encontramos que existen razones tanto objetivas, como subjetivas, por lo tanto, así como influye el mundo exterior donde se desarrollan las personas, de la misma manera influyen los sentimientos, así como las emociones de las personas, luego entonces si se busca una solución a los conflictos o se pretenden crear herramientas para controlarlos, deben tomarse en cuenta todos estos factores que rodean a la persona, como a la sociedad.

³⁴ Azuela, Marcela (coord.), *Óp. Cit.*, nota 31, p.18.

³⁵ Ávila Veyna, Gabriela, *Óp. Cit.*, nota 24, p. 199.

³⁶ Martínez González, María de Codés, *et al.*, *Óp. Cit.*, nota 26, p. 21.

En este orden de ideas nos damos cuenta que existe una infinidad de motivos, así como causas por las cuales se puede generar el conflicto y cómo podemos observar la mayoría de los autores coinciden en que se trata de cuestiones de perspectivas diferentes. Por lo tanto, los conflictos siempre van a existir. Si tratamos de resumir las causas del conflicto podrían ser por problemas en la comunicación, por choque entre valores, por contraposición de derechos, por incompatibilidad de metas, así como de intereses, y por pugna de culturas.

1.3 Diferencia y relación entre violencia y conflicto

Como se puede observar a lo largo de este primer capítulo, nos podemos dar cuenta que existe relación entre el conflicto y la violencia, pero también diferencias, por lo que es de vital importancia establecer estas, ya que la violencia siempre se ve de forma negativa y se confunde con el conflicto, pero éste también tiene un aspecto positivo. Se deben de conocer estas características para tener una adecuada solución a cada problema.

Como ya se mencionó anteriormente es inevitable que exista el conflicto ya que se encuentra presente en toda relación social, debido a las diversas formas de pensar y de percibir cada situación así que se tiene que enfrentar y combatir al conflicto de una manera inteligente y eficaz, de lo contrario estos pueden empeorar, provocando que se genere violencia.

“Generalmente tendemos a asociar el conflicto con la violencia, e incluso a verlos a ambos como sinónimos. Pero no es así, como lo hemos mencionado, el conflicto es inevitable y, si es bien manejado mediante técnicas y herramientas eficientes, puede ser transformado positivamente en una oportunidad de cambio o crecimiento, mientras que la violencia tiene la intención de hacer daño o herir.”³⁷

³⁷ Azuela, Marcela (coord.), *Óp. Cit.*, nota 31, p. 13.

A) Diferencias

En esa tesitura, el conflicto se da por la interacción social y la violencia es utilizada como un medio para solucionar dichos conflictos, la violencia siempre va a traer aparejado el conflicto, por lo tanto, siempre que exista la violencia existirán los conflictos.

John Paul Lederach, nos menciona que el conflicto:

Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positiva o negativa según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado (puede convertirse en paz) por las mismas partes, con o sin ayuda de terceros, que afecta a las actitudes y comportamientos de las partes, en el que como resultado se dan disputas, suele ser producto de un antagonismo o una incompatibilidad (inicial, pero superable) entre dos o más partes, y que expresa una insatisfacción o desacuerdo sobre cosas diversas.³⁸

La violencia como lo vimos anteriormente lleva implícito el uso de la fuerza o es usada como medio de poder y siempre causará un daño, aunque se use para cumplir un objetivo o un fin por lo tanto la violencia en ese sentido será negativa, y puede generar algún tipo de trauma. En cambio, el conflicto no busca un daño y en primera instancia no lleva aparejado el uso de uso de la fuerza, el conflicto sólo se origina cuando existe una diferencia de intereses, así como en su forma de pensar.

Con la violencia también se pueden lograr fines, metas y solución de problemas, pero a través de la fuerza por lo que no da el mismo resultado si el conflicto se soluciona a través de un acuerdo entre las partes ya que en una se impone y en otro se propone. Aparte de que la violencia se puede llegar a usar como un medio de solución al conflicto, también puede ser el resultado de un mal manejo del conflicto o por un mal resultado de este. Con la violencia lo que se pretende es manejar la voluntad del otro.

³⁸ Lederach, John Paul, *Preparing for Peace: Conflict Transformation Across Cultures*, Syracuse, Nueva York, Syracuse University Press, 1996, pp. 13-19, en Rangel Martínez, Georgina M., *Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (mrac)*, en Nava Cortez, Alberto ed., Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos, México, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011, p. 10.

Cuando se usa la violencia hay menos probabilidad de que un conflicto se resuelva, cuando se usa la violencia no importa la relación de ningún tipo con la parte afectada. No debemos olvidar que en la solución del conflicto debe existir un equilibrio de lo contrario el conflicto seguirá latente.

El conflicto surge por una contraposición de intereses e ideas y la violencia surge por diferentes factores y no tiene que ver con las ideas o formas de pensar; por lo tanto, el conflicto es consustancial a las relaciones humanas, en cambio la violencia es una forma de comportamiento. El conflicto es parte del proceso social, mientras que la violencia es un proceso cultural que deriva en la cotidianeidad de acciones y comportamiento.

Tabla 1 Diferencias entre violencia y conflicto.

Conflicto	Violencia
• Parte de la interacción humana	• Cultural.
• fines, propósitos.	• Fuerza desmedida.
• oposición, enfrentamiento o lucha	• Siempre causa un daño.
• Incompatibilidad.	• Imposición
• Preferencias o medios para alcanzarlos es amenazado por las intenciones o de otro.	• Medio de solución

Elaboración propia.

B) Relación

En cuanto a las relaciones de estos dos conceptos podemos encontrar que ambos son una construcción social que depende de criterios objetivos y subjetivos. Ambos crean un daño a la sociedad, aunque en mayor parte la violencia ya que del conflicto como lo vimos anteriormente tiene un lado positivo.

Otra relación que existe entre ellos es que solo el ser humano es capaz de hacer uso de la violencia, así como de crear el conflicto debido a la cultura y la libertad de pensamientos que existe. El conflicto y la violencia se dan en la interacción social, aunque ambos de igual manera pueden ser de manera interna.

La relación principal entre el conflicto y la violencia es que a partir de la violencia es que surge el conflicto y ésta es utilizada comúnmente para solucionar los conflictos. Lo anterior significa que la violencia es uno de los caminos que puede tomar la evolución del conflicto, pero no es de manera necesaria el único

El punto trascendental del conflicto está en la manera de cómo se resuelve, debido a que está presente en diferentes ámbitos de la vida de los seres humanos como el familiar, educativo, social, laboral, ideológico, entre otros. Lo más recomendable e ideal sería resolverlo por una vía no violenta, sin embargo, en el país la cultura dominante preceptúa lo contrario, dando como resultado que la violencia pase a ser algo normal entre los ciudadanos, por lo tanto, hemos aprendido a convivir con ella.

Cualquier conflicto que se resuelva de una manera incorrecta es susceptible de que exista un despliegue de violencia, por ello es necesario crear mecanismos eficaces para resolver los conflictos que ataquen y aborden las causas por las cuales aconteció. Dentro de las relaciones humanas el ser humano debe tener la capacidad de vivir en un ambiente rodeado de respeto, igualdad, tolerancia y reconocimiento sobre las distintas culturas y la diversidad de pensamientos tomando como base una serie de principios universales que beneficien a todos donde se respeten sus derechos.

La violencia es evitable ya que no es un mal que sea natural al ser humano, por tanto, se puede erradicar, debido a que la mayoría de las veces aparece cuando se trata de encontrar una salida al conflicto, donde solo se satisface única y exclusivamente los puntos de vista de una de las partes, desconociendo así al otro, dejando fuera sus intereses y necesidades creando así un ambiente intolerante donde es mayor la incompatibilidad de intereses.

Por esa razón debe existir el reconocimiento de cada uno de los seres humanos como distintos entre ellos, donde un evento cotidiano es vivido y tiene un significado diferente desde un particular punto de observación de cada sujeto.

Capítulo II

La mediación como forma de solución al conflicto

2.1 La mediación

Con los temas tratados anteriormente se puede observar que los conflictos son circunstancias especiales y complejas que llevan aparejada la violencia, debido a la dificultad para resolverlos por la diversidad de culturas, pensamiento, así como la percepción que cada persona tiene de la realidad; por lo que se tienen que crear mecanismos para solucionarlos que estén a la par de estos y resolverlos de una forma efectiva, englobando todo el contexto del problema, así como el de las partes involucradas. A lo largo de la historia dependiendo de cada época, el ser humano ha creado mecanismos diferentes para solucionar los conflictos de acuerdo a su entorno, basándose en sus creencias y costumbres.

Los mecanismos alternativos de solución de controversias son herramientas previstas por la ley, que son vistas como alternativas y distintas a un proceso jurisdiccional, de modo que es una opción diferente al juicio, para que las partes en conflicto puedan llegar a una solución, dentro de los cuales se encuentra la mediación.

“Una investigación de Sara Cobb cuestiona que el tema de la violencia no sea ventilado en las sesiones de mediación, sino que, por el contrario, sostiene que en el 80% de las mediaciones se habla de violencia.”³⁹ De tal modo que, la violencia no es un factor ajeno a las controversias, por lo tanto la mediación funciona como una forma de solución y control al conflicto evitando así actos de violencia, posibles nuevos conflictos e incluso la comisión de conductas ilícitas.

“A mediados de la década del '70 en Estados Unidos, nació la mediación, como una nueva institución encaminada a la resolución alternativa de conflictos.”⁴⁰

³⁹ Suares, Marinés, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Argentina, Editorial Paidós Mexicana S.A., 1996, p. 54.

⁴⁰ *Ibídem*, p. 47.

Este tipo de mecanismos llevan por nombre *Alternative Dispute Resolution* generalmente era utilizada en el ámbito laboral, así como el empresarial, debido al exceso de tiempo y costo que resultaba solucionar el asunto por medio de un juicio. Gracias a la gran aceptación y los buenos resultados, el ámbito de aplicación de la mediación fue creciendo, así como su incorporación a varias instituciones, incluso en algunos estados, era la instancia principal y obligatoria previa a un juicio.

“La práctica de la mediación en todo el mundo ha tenido un inmenso crecimiento en lo que lleva de vida en estas dos últimas décadas. La principal razón de esto es que ha resultado ser muy efectiva.”⁴¹ La efectividad de la mediación versa principalmente en que es un mecanismo flexible y al ser resuelto por las mismas partes involucradas en el conflicto resulta ser más confiable y seguro, por lo que en nuestro país se le tiene que dar el impulso necesario a estos mecanismos de solución de controversias, para poder generar un cultura de paz, evitando así generar conductas que puedan llegar a catalogarse como delitos, logrando de este modo que disminuya la carga de trabajo en las instancias jurisdiccionales.

2.1.1 ¿Qué es la mediación?

En México la mediación surge como un mecanismo alternativo de solución de controversias para prevenir la comisión de posibles conductas tipificadas en la ley como delitos, además de disminuir la saturación de asuntos en los tribunales, evitando de esta forma la carga excesiva de trabajo, así como la falta de recursos disponibles.

La incorporación de esta figura encuentra sustento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, derivado de las reformas del mes de junio del año 2008, dentro de las cuales se encuentra la modificación del artículo 17 párrafo quinto Constitucional que preceptúa lo siguiente “Las leyes preverán

⁴¹ *Ibidem*, p. 50.

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.”⁴²

En consecuencia, al estar previstos estos mecanismos en la ley fundamental que es la Constitución, cada una de las entidades federativas están obligadas a implementarlos y regularlos en su legislación respectiva a nivel estatal y municipal para trabajar de manera conjunta en su adecuada ejecución.

En el Estado de México la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México dentro de la exposición de motivos establece los siguientes mecanismos como alternos al proceso penal “La mediación, la conciliación y los procesos restaurativos, son métodos idóneos que permiten la repersonalización del conflicto y su eficaz solución, son salidas alternas al proceso penal, a la pena mediante la reparación del daño, dándole un papel protagónico a la víctima, permiten la despresurización del sistema penal, la desjudicialización y la restauración de las relaciones interpersonales.”⁴³ Es decir que en esta ley se establecen los objetivos, así como los resultados que se pretenden con estos mecanismos.

La mediación es un medio alternativo para solucionar conflictos donde las partes involucradas junto con la moderación de un mediador, encuentran una solución al problema, donde existe una mayor comunicación y cooperación entre las partes involucradas. Una definición jurídica se puede encontrar en la ley mencionada anteriormente que preceptúa en su artículo cinco fracción siete que se entiende por “Mediación: Al proceso en el que uno o más mediadores intervienen facilitando a los interesados la comunicación, con objeto de que ellos construyan un convenio que dé solución plena, legal y satisfactoria al conflicto.”⁴⁴

Se debe tener en cuenta que existe la mediación dentro del ámbito jurisdiccional en materia penal donde ésta solo puede ser utilizada para resolver

⁴² Artículo 17, párrafo cinco, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, vigente al 12 de junio del 2018.

⁴³ Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, vigente al día 13 de junio del 2018.

⁴⁴ Artículo 4, fracción VII, Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, vigente al día 13 de junio del 2018.

conductas tipificadas en la ley como delito de tipo menor, en los cuales no se afecta ningún tipo de interés público o general (que no afecta directamente a la sociedad) por lo tanto no se pueden resolver por este medio delitos graves, pero el tipo de mediación al que se refiere el presente trabajo, se trata de una mediación extrajudicial.

Por lo consiguiente la mediación resulta ser una herramienta útil al resolver conflictos de una manera más satisfactoria y eficaz ya que:

Entendemos la mediación como aquella técnica en que dos partes o más, involucradas en un conflicto, después de ensayar diferentes posibilidades concluyen que no pueden resolverlo solas y deciden pedir una tercera que les ayude en su proceso. Para que la mediación sea exitosa deben ocurrir dos cosas: que las necesidades contrapuestas se vean resueltas en lo más esencial y que la relación entre las partes salga reforzada.⁴⁵

En las diferentes etapas que se analizaron en el capítulo anterior, por las que se desarrolla el conflicto, se observa que en un principio las partes involucradas tratan de arreglar el conflicto, pero debido a la diferencia de intereses, así como de la distinta percepción de la realidad, esos intentos fracasan y lo único que se logra es que el conflicto se agrave aún más, dañando la comunicación entre las personas, por eso las partes involucradas para evitar daños irreparables y acciones dañinas deciden someterse al proceso de mediación para que una tercera persona las auxilie facilitando el proceso de comunicación entre éstas.

Como se puede observar para que el resultado que se logra con la mediación sea perdurable, durante el proceso se tiene que velar por los intereses y necesidades de ambas partes de una forma igualitaria para que exista un equilibrio en el acuerdo que ponga fin al conflicto, por lo tanto, debe existir una cooperación entre las partes, así como una tolerancia y respeto entre ellas para que sea una solución de ganar-ganar, de lo contrario existe el riesgo de que el acuerdo al que se llegue no sea cumplido o no se llegue a una solución y las

⁴⁵ Caireta Sampere, Marina, "La mediación: ¿una herramienta o un fin?", *Dialnet*, España, enero-marzo 2008, núm. 148, p. 15.

partes en conflicto tengan que acudir a una instancia jurisdiccional para resolver el problema.

Otro resultado favorable de la mediación es que, gracias a la cooperación, así como a la comunicación que tiene que existir entre las partes involucradas se reconocen como distintos aceptándose el uno al otro, se reestructura y se fortalece la relación que exista entre estas, cosa contraria a lo que sucede cuando las partes llegan o deciden tomar la vía del juicio, donde las diferencias se acrecientan y las igualdades disminuyen, dando como resultado la interrupción en la comunicación además de fragmentar la relación, lo que provoca que en el futuro existan más conflictos dañando la convivencia armónica de la sociedad.

Una definición para complementar la anterior nos menciona que “La Mediación es un procedimiento, en el cual un tercero neutral e imparcial ayuda a las partes a negociar, a encontrar un punto de armonía en el conflicto y en forma cooperativa llegar a un acuerdo, mutuamente aceptable.”⁴⁶ Aquí se puede observar que la persona que funge como tercero dentro del proceso de mediación no puede ser cualquier persona, tiene que ser un sujeto que actúe de forma imparcial por lo tanto debe ser objetivo y actuar equitativamente, sin tomar partido o preferencia por alguna de las partes involucradas, por lo tanto actúa de una forma pasiva dentro del proceso de mediación.

Uno de los objetivos y funciones del tercero ajeno es el de facilitar el dialogo, así como el de permitir la comunicación entre las partes, por lo que el tercero no puede interferir, ni opinar, ni aconsejar, ni auxiliar respecto a la solución del conflicto en el que está interviniendo. Así que no tiene que existir ningún tipo de relación o intereses con alguna de las partes ya que su neutralidad e imparcialidad deben ser garantizadas, su comportamiento no debe de favorecer a nadie, de modo que debe reconocer los intereses de ambas partes.

Existen diversas definiciones y enfoques de mediación. Sin embargo, todos coinciden en que la mediación es un proceso donde un tercero, normalmente ajeno al problema, interviene para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo, o arreglo, por ellos mismos. Uno de los objetivos

⁴⁶ Altamirano, José V. (coord.), *Manual de mediación*, Paraguay, Corte Suprema de Justicia. División de Investigación, Legislación y Publicaciones del Centro Internacional de Estudios Judiciales, 2005, p. 51.

principales de la mediación es que las partes tengan un mejor entendimiento del conflicto, mejoren la relación y la comunicación, y opcionalmente lleguen a un buen acuerdo.⁴⁷

En este orden de ideas una de las características esenciales de la mediación es la intervención de un tercero neutral y el consentimiento de las partes, ya que claramente se puede observar con las definiciones anteriores que es un procedimiento estrictamente voluntario, debido a que no existe un ordenamiento jurídico que obligue a las partes a llevar a cabo dicho procedimiento antes de poder llegar al juicio, no existe el principio de definitividad, el cual establece que se tienen que utilizar todos los mecanismos y pasar por todas las partes que conforman el proceso para poder usar una determinada figura.

En resumen, la voluntad de las partes en conflicto es primordial ya que de esto depende que se inicie con el proceso de mediación, así como su continuación hasta poder llegar a una solución, debido a que no existe obligatoriedad de continuar en el proceso y tienen derecho a retirarse en cualquier momento.

En un asunto que es llevado por medio de un juicio las partes tienen menos probabilidad de entablar un diálogo, provocando que se alejen más el uno del otro, por esta razón la disposición de las partes en conflicto es primordial para llegar a un acuerdo favorable, así la mediación genera esa habilidad en los involucrados de aceptarse y reconocer que todos los seres humanos aunque tenemos puntos en común, somos diferentes logrando así una mejor convivencia, así como una enseñanza del manejo de los conflictos.

“De hecho, independientemente de la naturaleza de la disputa o de las características del mediador, es posible llegar a un acuerdo mediado en un sorprendente 80% de los casos.”⁴⁸ En consecuencia, se estaría hablando de un porcentaje significativo de casos que no llegan ante un órgano jurisdiccional y que la mediación es un sistema funcional desde esta perspectiva; pero el único problema que existe, es que de ese 80% de casos resueltos no se sabe cuántos han tenido realmente éxito, así como si el acuerdo al que se llegó sigue operando

⁴⁷ Azuela, Marcela (coord.), *Óp. Cit.*, nota 31, p. 86.

⁴⁸ Kressel, K., Pruitt, D, y asociados, *Mediation Research: The Process and Effectiveness of Third-Party Intervention*, San Francisco, Jossey Bass, 1989 en Suarez, Marínés, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Argentina, Editorial Paidós Mexicana S.A., 1996, p. 17.

y se sigue cumpliendo cabalmente después de un tiempo, si se volvió a generar el mismo conflicto, si surgió uno derivado del anterior o se creó uno nuevo.

En conclusión, la mediación es un método voluntario y opcional para remediar los conflictos, donde las partes involucradas llegan a una solución satisfactoria mediante un mutuo acuerdo, que resguarde los intereses y necesidades de los involucrados, que son coordinados por un tercero ajeno que facilita el diálogo y la comunicación entre ellos.

2.1.2 El Mediador

El tercero ajeno que interviene para que las partes en conflicto puedan llegar a una solución, se le conoce como mediador, el cual debe actuar objetivamente para que los involucrados lleguen a un entendimiento del problema sin la necesidad de utilizar argumentos jurídicos, fomentando la empatía, así como la solidaridad en la sociedad.

El mediador permite que las partes encuentren un punto de comunicación, las asiste escuchándolas, rephraseando sus planteamientos, validando la expresión de sentimiento y ayudándolas a llegar a un acuerdo. Esta tendencia prohíbe rotundamente al mediador proponer soluciones que él considere aplicables ni dar puntos de vista personales de cómo pueden alcanzar el arreglo.⁴⁹

En esta tesitura de ideas, el mediador, aunque no lo parezca realiza una tarea y una función complicada dentro del proceso de mediación, ya que debe tener mucho cuidado y actuar con precaución para no rebasar su límite de actuación, realizando una función de moderador de las partes en conflicto teniendo un comportamiento neutral sin favorecer a ninguno de los involucrados, de lo contrario estaría efectuando tareas del conciliador.

“El árbitro y el mediador o conciliador son independientes e imparciales, no deben tener interés personal alguno en la solución del asunto, ni sostener un lazo

⁴⁹ Azar Mansur, Cecilia, *Mediación y conciliación en México: dos vías alternativas de solución de conflictos a considerar*. Breviarios Jurídicos, México, Editorial Porrúa, S.A. de C.V., 2003, p. 12.

familiar, laboral o de otro tipo que pueda poner en duda su neutralidad.”⁵⁰ Se puede observar que la neutralidad del tercero es la principal característica del mediador y de ello puede depender que la solución a la que se llegue del conflicto sea eficaz, ya que solo así existirá un equilibrio en el acuerdo que ponga fin al problema y las partes involucradas se sientan conforme con el resultado sin que exista la impresión de haber llegado a un acuerdo desventajoso, ayudando a preservar sus relaciones debido a que no existen ganadores ni perdedores.

El mediador a pesar de que no puede proponer soluciones, hace tareas importantes de las cuales depende que el conflicto se resuelva con un acuerdo satisfactorio para las partes.

Sabiendo qué barreras tienen que vencer las partes y qué desafíos tienen que lograr asumir, el mediador debe ayudar a las partes a: no reaccionar; escuchar activamente; reconocer la perspectiva del otro; expresar sus opiniones sin provocar; aumentar las emociones positivas; apreciar las coincidencias o puntos en común con el otro; desarrollar un pensamiento de colaboración; abandonar las posiciones rígidas que limitan el marco de las soluciones y valorar la preservación de la relación como instrumento para la mejor defensa de los propios intereses.⁵¹

En este orden de ideas, se observa que el mediador debe tener aptitudes para lograr que las personas entren en razón escuchando y entendiendo a su contraparte de una manera pacífica, controlando las emociones; debe conseguir que sus diferencias se desvanezcan incrementando su capacidad para ver la percepción del otro, logrando así una conexión para alcanzar un punto intermedio y obtener un acuerdo que sea satisfactorio para las partes en conflicto.

El papel de la o el mediador es ayudar en el proceso. No da soluciones, propicia que las partes las encuentren por ellas mismas. Las partes deben acordar voluntariamente aceptar el proceso de mediación, en general, y al mediador o mediadora en particular. La persona mediadora no pretende encontrar la verdad objetiva sino una solución consensada que reconozca y se base en las percepciones e intereses de todas las partes. Guía y controla el proceso, pero no el contenido, su papel es explicarlo y velar por su buen desarrollo. En concreto, el trabajo de la persona que media es aclarar el origen de la disputa, la estructura y la magnitud del problema, facilitar y mejorar la comunicación entre las

⁵⁰ *Ibíd.*, p. 33.

⁵¹ Altamirano, José V. (coord.), *Óp. Cit.*, nota 46, p. 56 y 57.

partes, trabajar sobre los problemas concretos y formalizar los puntos de acuerdo.⁵²

El mediador funciona como un intermediario de las partes en conflicto, por lo que no hace la función de un juez que decide y pone la solución, éste solo acerca a los intervinientes para que el proceso se desarrolle en un ambiente adecuado, descartando y seleccionando la información relevante y sustancial para llegar a una mejor solución. Por lo tanto, la figura del mediador es crucial en el proceso, en conclusión, la única y exclusiva función del tercero es la de auxiliar a las partes en conflicto en el proceso de comunicación para poder dialogar, así que debe contar con ciertas cualidades para desempeñar su papel de una manera adecuada y eficaz.

Las principales cualidades y características del mediador son:

1. Imparcialidad. Escuchar y dar un trato igualitario a las partes en el sentido de hablar, expresarse, así como de no tener preferencia por ninguna. "Su comportamiento debe ser claro en el sentido de no favorecer a ninguna parte en detrimento de la otra y de reconocer los argumentos e intereses de cada una, así como la oportunidad de expresarlos."⁵³
2. Manejar sentimientos y emociones. Es importante tener un control sobre estas tanto de las partes involucradas como del mediador, para llevar el proceso en un ambiente de paz y evitar que surjan otros conflictos, así como mal entendidos para poder llegar así a una solución; tiene que tener la habilidad para hacer que los implicados acepten y reconozcan sus emociones, así como las de su contraparte.

⁵² Rangel Martínez, Georgina M., *Óp. Cit.*, nota 25, p.35.

⁵³ Azar Mansur, Cecilia, *Óp. Cit.*, nota 49, p. 33.

3. Sensibilidad y respeto. Debe de existir un respeto mutuo para poder entablar un mejor dialogo y las partes en conflicto se sensibilicen el uno con el otro.
4. Abstenerse de proyectar su juicio. El mediador debe tener esta capacidad para que las partes intervinientes tengan confianza plena en él y que el acuerdo al que se llegue velara por los intereses de las partes de igual manera.
5. Enérgico y persuasivo. No debe mostrar debilidad ante las partes en conflicto ya que debe mostrarse firme para brindar seguridad a las partes de que puede llevar el proceso, así como puede lograr que se llegue a un acuerdo igualitario.
6. Paciencia. Debe mostrar serenidad y tolerancia ante la frustración, ya que no siempre a la primera oportunidad funcionara la técnica que emplee, puesto que es un trabajo de ensayo, prueba y error.
7. Confianza. Debe presentar confiabilidad a las partes para que estas puedan expresarse de una forma libre, dentro de un clima rodeado de confianza, de lo contrario no se sentirán cómodas para opinar y hablar sobre el problema, así como de sus intereses, lo que entorpecerá el proceso de mediación provocando que las partes lo abandonen.

Por lo tanto, el papel que asume el mediador es el más importante para toda la figura de la mediación ya que sin él, esta no puede ser llevada a cabo.

“Su rol principal será ayudar a las partes para que se comprometan en la búsqueda de consenso sobre los asuntos más importantes que son la fuente de su desacuerdo para encontrar soluciones mutuamente satisfactorias.

Así, el rol del mediador es ayudar a las partes a:

- Compartir la manera cómo perciben el conflicto.
- Comunicar y escuchar activamente al otro.
- Entender las necesidades e intereses de la otra parte.
- Trabajar en conjunto para encontrar alternativas que les permitan satisfacer sus necesidades.
- Arribar a soluciones consensuadas para lidiar con el problema.
- Crear un plan de implementación efectivo de estos acuerdos.”⁵⁴

En resumen, se puede observar que el mediador es esencial por lo que debe tener ciertas cualidades para que pueda desempeñar su trabajo de una manera adecuada, para obtener así resultados favorables sobre la figura de la mediación y lograr que sea vista como un medio funcional, factible y sobre todo eficaz para solucionar conflictos, consiguiendo así que la sociedad acuda a estos procesos antes que al juicio.

2.1.3 Escuelas tradicionales de la mediación

Existen diferentes corrientes, así como escuelas de pensamiento teórico de las cuales nacen los diferentes modelos de mediación, dependiendo del modelo utilizado será la forma en que se llevará a cabo el proceso y los resultados a los que se pretende llegar.

Los principales modelos de mediación utilizados son:

1. Modelo Tradicional (Harvard)
2. Modelo trasformativo (Bush y Folger)
3. Modelo circular narrativo (Sara Cobb)

⁵⁴ Pérez Jiménez, Minerva R. (coord.), *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano*. Manual de entrenamiento para facilitadores, República Dominicana, Ministerio de Educación de la República Dominicana Dirección de Orientación y Psicología, 2016, pp. 31 y 32.

- Tradicional-lineal

El primer modelo fue desarrollado principalmente por los teóricos Roger Fisher, William Ury y Bruce Patton, en la escuela de Harvard el cual destaca por la imparcialidad que el mediador debe tener durante el proceso, también deja fuera los juicios de valor, por lo que deben quedar excluidos todo tipo de valores, la comunicación que se maneja es de manera lineal, lo que quiere decir que las dos partes en conflicto se expresan y el otro decide si escucha o no, lo que da como resultado que se establezca un puente de comunicación entre las partes. Dicho modelo ve a la mediación como una negociación donde todos colaboran. El conflicto es visto como un obstáculo para poder llegar a un acuerdo en el que se tenga contemplado la plena satisfacción de intereses, así como de necesidades.

Por lo tanto, dependiendo del modelo que se utilice de mediación, será el trato que se le dé al conflicto:

El tratamiento del conflicto consiste en obtener para cada una de las partes la satisfacción de sus intereses y necesidades. Para conseguir este objetivo, el mediador debe hacer un doble movimiento: invitar a las partes a exponer sus respectivas posiciones, identificar y entender los intereses y necesidades de cada uno, puesto que esto ayudará a identificar los intereses y necesidades comunes entre los involucrados. Asimismo, ha de contribuir a que las partes en conflicto busquen soluciones que sean integradoras, basadas en el binomio ganador-ganador. De esta forma se permite que las partes trabajen juntas con miras a llegar a un acuerdo que concilie las necesidades comunes, en vez de perder tiempo y energía en una competición destructiva.⁵⁵

De este modo, establece que el conflicto solo es causado por un motivo, el desacuerdo, así que descarta cualquier otra causa que pudiera ocasionarlo, por lo que también excluye el entorno en el que se desarrolla la disputa, así como el de los participantes, causando que no se resuelva de fondo el problema. En cuanto a las emociones trata que las partes se expresen y dejen fluir sus emociones desde un inicio, para que a lo largo del proceso se evite que estas arruinen o dificulten el proceso, así como el acuerdo.

⁵⁵ Rondón García, Luis Miguel, "Modelos de mediación en el medio multiétnico", *Revistas Unal, Trabajo Social, Bogotá*, núm. 13, enero-diciembre de 2011, <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/issue/view/2648>

La principal meta y objetivo de este modelo es el de llegar a un acuerdo logrando que las diferencias entre los participantes disminuyan evitando posteriores conflictos y resolviendo el actual, por lo que el mediador trata de aumentar las semejanzas, así como los intereses y necesidades entre las partes en conflicto.

Para lograrlo, separa el problema de las personas, excluyendo los vínculos que existan entre los participantes dejándolos fuera del proceso y del acuerdo, así que este modelo de mediación no busca cuidar ni preservar cualquier tipo de relación que exista entre las partes involucradas, por lo que, el eje central sobre el cual va a trabajar, será el conflicto. “En síntesis podríamos decir que el Modelo Tradicional está centrado en el acuerdo, y no toma en cuenta las relaciones entre las partes, sino que se centra en el contenido de la comunicación, por lo tanto, no intenta modificar las relaciones entre ellas.”⁵⁶

- Transformativo

El segundo modelo es el impulsado por Robert Bush y Joseph Folger el cual surge en la década de los noventa, su principal objetivo es el de transformar la relación de los intervinientes, por lo que el acuerdo pasa a un segundo plano, tratando de mejorar los vínculos entre estas, así que las partes tienen que mirar a su alrededor e incluso hacer un estudio de sí mismos, con el fin de entender a la contraparte, logrando así que el centro de atención y la piedra angular de este modelo de mediación sean las partes en conflicto, así como su interacción.

Debido a que los conflictos surgen en esta interacción social donde se trata de convivir con personas totalmente diferentes, este modelo deja de lado al mediador pretendiendo lograr una conexión entre los intervinientes, alcanzando así una comprensión del uno al otro. Así pues, es un modelo relacional, que se centra en la toma de conciencia de las partes para que cada uno acepte sus acciones, además de sus errores y se haga responsable de estos.

⁵⁶ Suares, Marinés, *Óp. Cit.*, nota 39, p. 6.

“Con la utilización de este método se busca que la sociedad vaya cambiando, que se humanice, y que las personas entiendan el objetivo de la mediación es volver a unir las partes, conciliando sus diferencias para siempre.”⁵⁷ Dicho modelo tiene como principal objetivo modificar la relación entre las partes sin importar si se llega a un acuerdo o no, debido a que, si se logra mejorar la relación, así como reconocerse y ser empáticos el uno con el otro, el acuerdo o la solución al problema surgirá de manera natural, por lo que ve no ve al conflicto como un problema, sino como una oportunidad de desarrollo del ser humano.

Así pues, para poder solucionar el conflicto las partes que intervienen deben entrar en un plano de conciencia para lograr un mutuo reconocimiento, por lo tanto, este modelo va más allá de llegar a un simple acuerdo ya que lo que se busca es un progreso en las relaciones sociales para evitar de este modo conflictos futuros.

En el Modelo Transformativo se alcanza el éxito cuando las partes cambian (“se transforman”) para mejorar, a través del propio proceso de mediación. La mediación, por tanto, será exitosa no solo cuando se llega a un acuerdo, sino especialmente cuando además del acuerdo alcanzado, éste es consecuencia o resultado de la transformación positiva de la situación de conflicto o crisis preexistente. Ello supone que se ha debido producir un objetivo mejoramiento de la situación entre las partes, comparada con la que había antes del acuerdo.⁵⁸

En consecuencia, el mediador debe tener la capacidad para hacer que las partes en conflicto comprendan de una forma empática la posición del otro, así como el rol de su contraparte, para que exista una solución consensuada y su relación conflictiva se transforme en una convivencia armónica, lo que da como resultado que la solución a la que se llegue sea más duradera, salvaguardando su relación.

En conclusión, el modelo transformativo busca empoderar a las partes en conflicto para que con ayuda del mediador se hagan cargo de la situación, transformando dicha interacción que en ese entonces es destructiva en violenta,

⁵⁷ Ramos Pérez, María Eugenia y Muñoz Hernán, Yolanda, *Mediación, herramientas, escuelas y técnicas*, Bilbao, Gizateka, 2010, pp. 48 y 49.

⁵⁸ Hernández Ramos, Carmelo, “Modelos aplicables en mediación intercultural”, *Barataria*, Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, España, junio, núm. 17, 2014, p. 71.

en una relación de comprensión y reconocimiento, lo que da como resulta que se le otorgue al dialogo una importancia significativa para solucionar conflictos, lo que puede llegar a lograr un aprendizaje para tener actitudes y acciones de una forma más equilibrada, respetando a los demás provocando un cambio social.

- Circular-Narrativo

Este modelo es propuesto por Sara Cobb quien es doctora en comunicación, el modelo principalmente fue diseñado para trabajar con familias desde un aspecto terapéutico, dicho modelo puede decirse que es la combinación de los dos vistos anteriormente, debido a que busca tanto poder llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos, así como mantener y mejorar su relación.

Una de las premisas de las que se parte es que con el lenguaje construimos y desconstruimos la realidad, por lo tanto modificando las narraciones modificamos la percepción de esa realidad. “el presupuesto es que para poder arribar a un acuerdo las personas necesitan transformar las historias conflictivas con las que llegan a la mediación en otras donde queden mejor posicionadas, de modo tal de poder salir de su posición”⁵⁹

Lo que quiere decir que a través del dialogo las personas describen lo que sienten, lo que perciben, así como la interpretación de hechos y actitudes, la expresión de estos comportamientos es en forma de historias, así que, mientras más sólida y detallada sea va a ser más difícil que la persona cambie su percepción de determinada situación. Por lo que el mediador tiene la tarea de modificar esas historias para que las partes entiendan el comportamiento tanto de la otra parte como el propio, logrando así que las personas reflexionen.

Lo relevante por tanto no es el proceso en sí o las relaciones entre las partes, sino la estructura y el contenido del relato que realizan sobre dicho conflicto. Estos relatos se consideran, bajo estos parámetros, como narrativas conflictivas, saturadas, adversariales, rígidas, reiterativas o incluso recalcitrantes. A partir de estas narrativas problemáticas, la persona mediadora utiliza herramientas y técnicas que trabajan sobre los procesos mentales que llevan a entender el conflicto y

⁵⁹ Ramos Pérez, María Eugenia y Muñoz Hernán, Yolanda, *Óp. Cit.*, nota 57, p.43.

a buscar alternativas al mismo, lo que constituye una característica exclusiva de este modelo.⁶⁰

Se debe tomar en cuenta que la narración es un recurso y una expresión de las personas que ayuda a conocer de una manera más profunda la personalidad de cada uno de los intervinientes de la mediación, ya que, conforme esta se desarrolla se van vislumbrando emociones, experiencias, sentimientos y sensaciones de las personas, por lo que la narrativa se convierte en una modalidad de discurso.

Esta propuesta hace 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, esto les permite tener una perspectiva más amplia de la situación de conflicto y elaborar nuevos planteamientos que conduzcan a la resolución del problema.⁶¹

La comunicación por lo tanto es vista de manera circular ya que implica un todo, porque incluye a las personas que intervienen en el proceso, los gestos que realicen al momento de comunicarse, movimientos corporales, así como el tipo de relación que tienen las partes en conflicto, así no existe forma de que las partes no lleguen a comunicarse puesto que todo cuenta.

Dicho método preceptúa que el conflicto no solo es motivado por una causa única, sino que lo ve con un origen multifactorial, lo que causa, que el problema constantemente se retroalimente de los factores que ocurren a su alrededor. Este modelo al momento de tratar el problema, establece que se tiene que crear caos entre las partes, por lo que, en lugar de disminuir sus diferencias y aumentar sus similitudes, propone que se tiene que realizar todo lo contrario para lograr así que exista la flexibilidad necesaria en el proceso de mediación para poder llegar a un acuerdo. Por lo tanto, en este modelo de mediación la función del mediador será:

Ayudar a los interesados a elaborar una nueva historia, una historia alternativa que facilite el cambio, que permita a cada una de las partes

⁶⁰ Garrido Soler, Salvador y Munuera Gómez, Pilar, "Contra la neutralidad. ética y estética en el modelo circular-narrativo de mediación de conflictos", *Revista Telemática de Filosofía del Derecho*, España, núm. 17, 2014, p. 154.

⁶¹ Rondón García, Luis Miguel, *Óp. Cit.*, nota 55, p. 158.

modificar el significado de su historia inicial, que posibilite que todas las partes vean el problema desde el mismo Angulo. Como dice Sara Cobb “la mediación es un proceso de “narración de historias”, una forma de conceptualizar los conflictos en la interacción humana”.⁶²

Luego entonces, se necesita crear caos para poder llegar a dicha flexibilidad, para lograr que las partes vean otras circunstancias que antes no lograban ver y se pueda tomar en cuenta otro tipo de alternativas que antes, no se podían ni vislumbrar, obteniendo así un nuevo orden para que le resulte menos complicado al mediador conseguir que las partes en conflicto vean la historia desde todos los ángulos posibles y no solo desde su propia perspectiva.

Como los modelos de mediación anteriores, el circular narrativo también tiene una serie de metas por cumplir a lo largo del proceso, al respecto Marinés Suares menciona:

Su meta:

* Fomentar la reflexión, y no la aireación de las historias.

* Sí cambiar el significado.

* Lograr un acuerdo, aunque ésta no es la meta fundamental. Cuando se logran estas pautas, entonces es posible llegar a un acuerdo.

O sea que este modelo está interesado en las relaciones y en el acuerdo.⁶³

En resumen, este modelo es el más completo ya que prevé todos los componentes que rodean al conflicto, aportando la mejor de las soluciones sin dañar la relación de los intervinientes logrando que la mediación sea exitosa y eficaz. A continuación, se expone un cuadro comparativo de los modelos vistos con antelación para una mejor comprensión de los mismo, evitando así posibles confusiones.

⁶² Del Rosario Espino Ledesma, Bertha, “Los modelos de mediación”, *Exlege*, México, año 3, núm. 17, 30 de abril de 2013, http://bajio.delasalle.edu.mx/delasalle/revistas/derecho2013/numero_17/m_losmodelos.php

⁶³ Suares, Marinés, *Óp. Cit.*, nota 39, p. 63.

Tabla 2 Comparación de modelos de mediación ⁶⁴

	MODELO TRADICIONAL-LINEAL DE HARVARD	MODELO TRANSFORMATIVO	MODELO CIRCULAR-NARRATIVO
REPRESENTANTES	Fisher, Ury, Rafia Antonio Vidal	Folguer, Bush, Léderach, Boqué, Farré	Sara Cobb, Marinés Suares, Crhistian Chambert
OBJETIVO	- Llegar al acuerdo mutuo. - Disminuir las diferencias.	-Transformar el conflicto y las relaciones. -Trabajar las diferencias.	Trabajar la comunicación para cambiar el punto de observación y así cambiar la realidad.
MÉTODO	Se trabajan 7 elementos: 1.Intereses 2.Criterios objetivos 3.Alternativas 4.Opciones de acuerdo 5.Compromiso 6.Relación 7.Comunicación	La transformación se lleva a cabo en 4 acciones: 1. Reuniones preferentemente conjuntas 2. Introducción de comunicación relacional de causalidad circular 3. Potenciar el protagonismo de cada parte 4. Reconocer su cuota de responsabilidad	Se realiza en 5 momentos: 1. Prerreunión: la realiza un profesional del equipo que no va a ser el mediador 2. Encuadrar el proceso. 3. Conocer los puntos de observación 4. Reflexionar sobre el caso. Fomentar tensión creativa (el equipo sin las partes) 5. Narrar una historia alternativa que lleva al acuerdo (cambiar el punto de observación)

⁶⁴ Viana Orta, María Isabel, “La mediación: características, modelos, proceso, técnicas y herramientas de la persona mediadora, y límites a la mediación”, Diploma de formación de personas mediadoras en contextos educativos: la mediación en la escuela y en la red, España, 2015, pp. 4 y 5.

ÁMBITOS PREFERENTES	Negociaciones empresariales e internacionales	Mediación comunitaria, escolar e internacional	Mediación familiar y escolar
ASPECTO ESENCIAL	Llegar a intereses negociables partiendo de posiciones contrapuestas e innegociables	Cambiar no sólo las situaciones sino también a las personas.	Modificar las narraciones para llegar a modificar la percepción de la realidad. Somos lo que nos contamos
COCEPCIÓN DEL CONFLICTO	<ul style="list-style-type: none"> - El conflicto es acultural, atemporal y apersonal - El conflicto es la contraposición de las posiciones - El conflicto es negativo y debe desaparecer 	<ul style="list-style-type: none"> - El conflicto es una oportunidad de crecimiento - El conflicto es inherente a la persona y a la sociedad. No desaparece sino que se transforma 	<ul style="list-style-type: none"> - El conflicto es un proceso mental, con un potencial de cambio a través de otro proceso mental - Un solo elemento es suficiente para iniciar el cambio en los sistemas en conflicto

2.2 El proceso

Ahora bien, después de conocer los modelos de mediación y observar sus características, así como sus objetivos distintivos, se comenzará a revisar el proceso de mediación llevado a cabo, específicamente en el Estado de México, en el municipio de Naucalpan de Juárez, lo que ayudará a entender que modelo de mediación se sigue en México y observar detenidamente las etapas que lo componen, prestando especial atención a las formas de conclusión, así como de las acciones a seguir que se establecen en la ley después de concluido el proceso.

Existe un proceso genérico en cuanto a la mediación, pero debido a la flexibilidad de este, puede llegar a variar dependiendo del modelo que se utilice e incluso del lugar donde se recurra, también, puede variar debido a las circunstancias del conflicto, así como dependiendo de la disposición y los objetivos que busquen alcanzar las partes en conflicto, por lo tanto, no es un procedimiento único, aparte de que también depende de la legislación de cada Estado e incluso de cada Municipio.

En primer lugar, la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México dentro de su título décimo tercero, establece las directrices generales por las cuales se van a regir los centros de mediación y conciliación.

Artículo 178.- El Centro de Mediación y Conciliación es un órgano del Poder Judicial que tendrá a su cargo los servicios de mediación y conciliación extrajudicial.

Prestará sus servicios de mediación y conciliación a la ciudadanía en general, sin ser requisito que medie un proceso judicial y contará con centros que determine el Consejo de la Judicatura, distribuidos estratégicamente para atender las necesidades de los habitantes del Estado.⁶⁵

En este artículo se puede observar que se establece quien va a ser el encargado de la mediación, así como quienes pueden hacer uso de dichos servicios, también contiene la principal característica de los medios alternativos de solución de controversias la cual es, que no se tiene que iniciar ningún proceso judicial antes de poder utilizar la figura de la mediación, Así que el proceso de mediación no tiene ningún requisito previo para poder hacer uso de ésta.

La Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, dentro de su título tercero, preceptúa aspectos generales sobre el procedimiento de mediación, así como el de los demás mecanismos alternos de resolución de conflictos, en el artículo 30 menciona que dichos procesos deberán ser desarrollados de manera oral en todas sus sesiones, ya sea de una manera conjunta o individual y este será complementado de acuerdo a reglamentos y manuales operativos. Los artículos subsecuentes mencionas que:

⁶⁵ Artículo 178, Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México, vigente al 18 de junio de 2018.

Artículo 32.- La mediación, la conciliación o los procedimientos restaurativos, pueden iniciarse:

- I. Por solicitud de persona interesada en forma oral o escrita, o;
- II. Por remisión del ministerio público o del juez que conozcan del asunto, cuando conste la voluntad de los interesados en solucionar sus controversias a través de alguno de los métodos previstos en esta Ley.

Artículo 33.- La solicitud será calificada inmediatamente por el Centro correspondiente para determinar si el conflicto de que se trata, puede legalmente solucionarse mediante los métodos previstos en esta Ley.

Artículo 34.- Aceptada la solicitud, se observará el trámite correspondiente previsto en los manuales operativos.⁶⁶

En resumen, en este apartado de la ley se menciona las dos formas en las que puede iniciar un proceso de mediación, como se puede observar en primer lugar se necesita de la voluntad ya sea de una o de ambas partes en conflicto para iniciar la solicitud, en el siguiente artículo se establece que dicha solicitud debe ser avalada para rectificar que dicho conflicto se puede solucionar por esa vía alternativa, después de aceptar dicha solicitud el procedimiento que se sigue será el establecido en cada manual de operación.

Por lo tanto, se comenzará a estudiar el Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, dentro del cual se encuentra regulado en su capítulo sexto la apertura, trámite y conclusión de los medios alternativos de solución de conflictos mencionados anteriormente.

Invitación a la sesión inicial.

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

Elementos de la invitación.

Artículo 6.4. La invitación deberá contener los siguientes elementos:

- a) Nombre y domicilio del destinatario;
- b) Nombre del solicitante;
- c) Fecha de la solicitud;
- d) Indicación del día, hora y lugar de celebración de la sesión inicial;
- e) Nombre del mediador-conciliador.

⁶⁶ Artículos 30, 32, 33 y 34, Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, vigente al 19 de junio de 2018.

- f) Síntesis de los hechos que motivan la solicitud.
- g) Nombre y firma del Director del Centro de Mediación y Conciliación; y
- h) Fecha de la invitación.⁶⁷

Entonces, luego de que el Director del Centro de Mediación y Conciliación avala que el conflicto puede ser solucionado por ese medio se abre el trámite, y se le hace una invitación a la contraparte para asistir a la sesión inicial del proceso de mediación, que será entregada por un trabajador social, dicha invitación deberá contener elementos esenciales del caso, como lo son nombres, datos de la sesión, los hechos, así como los datos del Director del centro de Mediación y Conciliación, teniendo que estar debidamente firmada por este. En dado caso que la primera sesión no se lograra realizar, los intervinientes tienen que justificar dicho motivo ya sea verbalmente o por escrito, por lo cual el Mediador-Conciliador asignado deberá agendar y convocar a las partes a una nueva sesión.

En dicha sesión se les explicará a las partes involucradas en términos generales la figura de la mediación, así como sus fines, para que los intervinientes tengan una idea de cómo será llevado a cabo el proceso y los resultados que se pueden obtener al resolver su problema por este medio.

Sesiones orales.

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

Auxiliares.

Artículo 6.9. El mediador-conciliador podrá auxiliarse de expertos en la materia de la controversia, para lograr su solución. También podrá hacerse uso de psicólogos que proporcionen terapias a los participantes, con la finalidad de lograr un equilibrio en su estado emocional que les permita iniciar o continuar el procedimiento de mediación o conciliación.⁶⁸

⁶⁷ Artículo 6.3 y 6.4, Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México. Vigente al 19 de junio de 2018.

⁶⁸ Artículo 6.8 y 6.9, Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México. Vigente al 19 de junio de 2018.

En cuanto a las sesiones ya sean de mediación o de conciliación, el reglamento específicamente establece que estas deben desarrollarse de forma oral, solo deberá quedar asentado en una constancia por escrito los datos generales de que esta fue llevada a cabo, así como la identificación de la próxima reunión. No existe un límite de las sesiones que tienen que llevarse a cabo durante el proceso de mediación, por lo cual el Mediador-Conciliador podrá citar y convocar a las partes en conflicto cuantas veces sean necesarias, para cumplir con los fines de ésta y poder llegar a una resolución favorable para los intervinientes. A lo largo del desarrollo de las sesiones el Mediador-Conciliador asignado al asunto podrá también cuando lo estime necesario, auxiliarse de otros Mediadores-Conciliadores para garantizar los fines de la mediación, así como la resolución eficaz del mismo.

También se puede observar que la figura de la mediación es una figura multidisciplinaria ya que se puede auxiliar de otras ciencias para obtener un mejor resultado y no solo eso, sino también auxiliar a las partes a obtener un equilibrio emocional, dando como resultado que la mediación sea una figura completa y pueda ser considerada como una verdadera opción para la solución pacífica de los conflictos.

Ahora bien, existen diversas formas por las cuales el proceso de mediación puede llegar a su fin y no necesariamente quiere decir que con esto se ha llegado a una solución del mismo.

Conclusión de la mediación o conciliación.

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

- a) Por convenio o acuerdo final;
- b) Por decisión de los interesados o alguno de ellos;
- c) Por inasistencia de los interesados a dos o más sesiones sin motivo justificado;
- d) Por negativa de los interesados o alguno de ellos a suscribir el convenio final.⁶⁹

⁶⁹ Artículo 6.11, Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México. Vigente al 19 de junio de 2018.

En este orden de ideas la primera forma de conclusión que nos menciona el reglamento es, por medio de un convenio o un acuerdo, mediante el cual se está poniendo fin, así como una solución al problema que se ventiló en el proceso de mediación, con esta forma de concluir la mediación se está cumpliendo con los fines y propósitos de la figura, así que, sería la forma idónea de poner fin al proceso.

La segunda forma de terminación es totalmente responsabilidad de los intervinientes ya que por la decisión de ambas partes o de una, se pone fin al proceso, pueden existir diversos factores y motivos por los cuales los interesados lo decidan de esta forma, uno de ellos puede ser que se haya optado mejor por ir a una instancia jurisdiccional, otro podría ser porque las partes lograron resolver el problema sin llegar más lejos o porque hubo falta de interés de ambos o de alguno ellos, entre otros.

En cuanto a la tercera opción de conclusión, como en todos los casos la falta de interés es un factor determinante en la solución de conflictos por esta vía ya que como lo vimos con antelación la voluntad es la principal característica y principio de la mediación, así que si una o ambas partes faltan a dos sesiones o más sin ningún motivo y justificación el proceso se dará por concluido.

La cuarta y última forma de concluir el trámite de mediación que versa sobre la negativa de algunos de los intervinientes de firmar el convenio o acuerdo final al que se llegó a lo largo del proceso, lo cual puede significar que la parte que se niega aprecie que esa resolución no le favorece o no es equitativo e incluso asuma que es injusto, por lo cual, sin la firma y aceptación de todos los participantes el convenio y acuerdo carece de validez.

Ahora bien, dicho convenio o acuerdo mediante el cual se ponga fin al proceso de mediación y se le dé una solución al conflicto debe tener ciertas características y requisitos para que sea totalmente válido.

Requisitos del convenio.

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

- a) Constar por escrito, indicando lugar y fecha de celebración;
- b) Nombre, edad, nacionalidad, estado civil profesión u ocupación y domicilio de los interesados;

- c) Describir el documento con el que el apoderado o representante de los interesados acredita su carácter, debiendo agregar copia certificada del mismo;
- d) Declaraciones: Las que contendrán una breve relación de los antecedentes que motivaron el trámite;
- e) Cláusulas: Las que contendrán las obligaciones de dar, hacer o tolerar, así como las obligaciones morales convenidas por los interesados;
- f) El juez competente para el caso de incumplimiento;
- g) Firma y huella digital de los participantes o sus representantes; en caso de que alguno de ellos no supiere firmar, otra persona lo hará a su ruego;
- h) El nombre y firma del mediador-conciliador; y
- i) La certificación del Director del Centro de Mediación y Conciliación de haber revisado el convenio, y en su caso, la certificación de haber sido él quien función como mediador conciliador.⁷⁰

Para que el convenio pueda ser confirmado y cotejado debe constar por escrito junto con los datos generales y firmas de las partes en conflicto, también algunos datos generales del caso como declaraciones breves, las cláusulas de obligación de los participantes, así como sus obligaciones que los intervinientes pactaron para poner fin al conflicto, el nombre, firma y certificación del Mediador-Conciliador que estuvo a cargo del asunto, al igual que la certificación del Director del Centro de Mediación y Conciliación, el convenio se entregara a cada uno de los intervinientes, quedando otro dentro del expediente, los cuales deben ir debidamente firmados por los participantes en el proceso.

Autorización del Convenio.

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

El Director del Centro deberá 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.⁷¹

Dicho convenio tiene que estar debidamente autorizado por el Director del Centro, examinando que carezca de vicios del consentimiento, los cuales son

⁷⁰ Artículo 6.12, Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México. Vigente al 19 de junio de 2018.

⁷¹ Artículo 6.13, Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México. Vigente al 19 de junio de 2018.

manifestaciones de que las partes involucradas no actuaron con plena libertad o conocimiento, sino que fueron obligados de algún modo (intimidación, engaño, amenaza) a aceptar dicho convenio.

Dentro del mismo reglamento se preceptúa que en caso de que no se cumpla dicho convenio, se puede realizar su ejecución por la vía de apremio a través de un juez competente, que las partes en conflicto establecieron dentro del convenio, pero las cláusulas o convenios que sean de orden ético o moral no serán susceptibles de ejecución por esa vía, pero es aquí donde surge el problema de que hacer o que medios se pueden emplear para que se cumplan este tipo de cláusulas o hacerlas cumplir sin tener que llegar a instancias jurisdiccionales.

Luego entonces lo que se trata de resolver con esta investigación es aportar una solución a esos problemas que hacen que la mediación si sea un medio para resolver conflictos de manera pacífica, pero no se cumple el fin de que realmente sea una figura que funcione y aporte resultados contundentes, ya que, si de todos modos las partes en conflicto iban a acudir a una instancia jurisdiccional para hacer cumplir un acuerdo, qué caso tiene que las partes primero hayan decidido intentar resolver su problema extrajudicialmente por medio de la mediación si ésta no iba a cumplir con ese fin.

2.3 Conflictos aplicables a la mediación

A lo largo de este capítulo se ha visto y estudiado la figura de la mediación, así como el procedimiento que se debe seguir para poder concluir el proceso, pero, ¿En qué casos o frente a que conflictos y situaciones se puede acudir a la mediación para solucionarlos?, esa es una interrogante a la cual se dará respuesta a continuación.

No todos los conflictos pueden ser mediados, pues algunos caen dentro del ámbito de la administración de justicia formal. Entre estos podemos contar los conflictos que implican violencia física y actos criminales,

como son: las violaciones, los asaltos, las agresiones y la violencia doméstica, entre otros.

De igual forma, algunos conflictos basados en valores o temas concernientes a la identidad de las personas (su género, raza, religión, etc.) no pueden ser mediados satisfactoriamente, pues sus causas subyacentes se encuentran muy enraizadas en la sociedad y para poder resolverlos sosteniblemente se requiere de intervenciones a largo plazo (como diálogo sostenido, los procesos colaborativos, la reconciliación, entre otros) y de la voluntad política no solo de las partes, sino de las autoridades y de toda la sociedad.⁷²

Así pues, con lo visto anteriormente son susceptibles a resolverse por medio de la mediación los conflictos que no contengan en los hechos delitos graves realizados por ninguna de las partes. En cuanto a la legislación el Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, establece:

Materia de la mediación o conciliación.

Artículo 1.6. Pueden ser materia de mediación o conciliación, todas o algunas de las diferencias que se susciten en relación con un determinado hecho, derecho, contrato, obligación, acción o pretensión.

Si éstas no se especificaren, se presumirá que el acuerdo se extiende a todas las diferencias que hayan surgido o puedan surgir entre los interesados.⁷³

Por lo tanto, cualquier diferencia o desacuerdo que se suscite entre los integrantes de una sociedad puede ser materia de mediación, sin importar el origen de ésta.

De igual modo en el reglamento mencionado anteriormente indica al respecto en su artículo 1.4 que “La mediación y conciliación pueden llevarse a cabo aun antes de iniciar cualquier proceso judicial, con la única condición de que los particulares manifiesten su voluntad de hacer uso de dichos medios alternos de solución de controversias.”⁷⁴ Por lo tanto, no se necesita de otro o elemento o requisito para poder iniciar un proceso de mediación para la solución de un conflicto.

⁷² Pérez Jiménez, Minerva R. (coord.), *Óp. Cit.*, nota 54. p. 29.

⁷³ Artículo 1.6, Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México. Vigente al 22 de junio de 2018.

⁷⁴ Artículo 1.4, Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México. Vigente al 22 de junio de 2018.

En cuanto a la legislación aplicable específicamente al Estado de México, en el Municipio de Naucalpan de Juárez, se encuentra el bando municipal el cual establece dentro de su artículo 143 lo siguiente:

Los procedimientos de mediación o conciliación vecinal, comunitaria, familiar, escolar, social o política en el Municipio, podrán someterse a consideración de la Oficialía Mediadora-Conciliadora, a efecto de iniciar el procedimiento mediador conciliador, como medio alternativo, auxiliar, sin que sustituya la prestación de los órganos jurisdiccionales, teniendo por objeto la pronta, pacífica y eficaz solución de las controversias.⁷⁵

Aquí se establece específicamente que los ámbitos en lo que será aplicable la figura de la mediación para la resolución de conflictos, los cuales son: el vecinal, comunitario, familiar, escolar, social o político, a consideración del Oficial Mediador-Conciliador de que no exista un delito grave o un impedimento para poder llevar a cabo el proceso.

La mediación en materia vecinal es una de las más importantes ya que toda la sociedad está al alcance de ésta para poder solucionar sus conflictos y evitar así llegar a una instancia jurisdiccional, pudiendo así seguir manteniendo las relaciones entre estos e incluso fortalecerlas. La mediación vecinal es usada en conflictos del entorno en donde se desarrolla el individuo habitualmente, ya sea en el lugar donde habita, sus alrededores o espacios de uso común. Unos ejemplos de dichos conflictos pueden ser: ruido excesivo, privación o limitación de áreas de uso común, basura, no respetar los lugares de estacionamiento, los derivados de la propia convivencia entre ellos, entre otros.

Respecto al ámbito comunitario, se pretende con la figura de la mediación la participación directa de los municipios en la resolución de los conflictos, impulsando a los ciudadanos a ser actores y partícipes de la resolución fomentando que se practique en otros ámbitos de su vida diaria para mejorar así la convivencia ya que al ser partícipes de la solución existe un cumplimiento voluntario.

⁷⁵ Artículo 143, segundo párrafo, Bando Municipal de Naucalpan de Juárez, vigente al 22 de junio de 2018.

A continuación, se citan algunos puntos por los cuales se considera que es una mediación comunitaria y algunos requisitos que debe tener para que sea funcional.

Los programas o servicios de mediación comunitaria deben cumplir una serie de requisitos:

- Accesible: a las personas de la comunidad, fácil de identificar y cuidando la acogida inicial.
- Gratuito o de muy bajo coste, unido al punto anterior de facilitar el acceso de la población a los servicios.
- Seguir el principio de inclusividad y de participación: todos los interesados y afectados tienen su espacio.
- Conocer el medio lo mejor posible, las características socio-demográficas, de estructura social, culturales e identitarias de los usuarios/as.
- Fomentar la adquisición de habilidades, conocimientos y actitudes que permitan el afrontamiento constructivo de nuevos conflictos. En definitiva, el deuteroprendizaje, importante en todos los procesos de mediación, y fundamental en la mediación comunitaria, aún más en la social.
- Voluntariedad y respeto: no forzar situaciones y proporcionar el tiempo para que el grupo aborde su situación y defina sus intereses.
- Orientación preventiva: en el sentido de normalizar las relaciones.
- Impulsar una cultura desjudicializadora de la vida cotidiana y social.⁷⁶

En el ámbito familiar la mediación juega un papel crítico en el cual se debe tener mucho cuidado debido a que los vínculos que existen entre las personas son más fuertes y se tiene como prioridad que estos continúen, la mediación debe de ser llevada a cabo de una manera minuciosa para no estropear dichos vínculos y no rebasar la línea de sus límites en querer solucionar problemas que necesiten de otro tratamiento como la terapia familiar o ayuda psicológica, así pues dicha mediación resulta en lo siguiente:

En la actualidad con Mediación Familiar se hace referencia a la mediación entre hermanos/as, padres e hijos/ as, familia extensa (abuelos, herencias, etc.). En definitiva, cualquier conflicto que pueda surgir en el seno de la familia. Teniendo en cuenta que los vínculos emocionales y el sentimiento de pertenencia es una necesidad que los seres humanos tenemos, el buscar alternativas a los conflictos que,

⁷⁶ Ramos Pérez, María Eugenia y Muñoz Hernán, Yolanda, *Óp. Cit.*, nota 57, p.55.

inexorablemente, surgen en la convivencia familiar, de forma que no rompa la relación, hacen de la mediación la herramienta más idónea.⁷⁷

En relación a la mediación escolar, como el propio nombre lo establece, es utilizada para conflictos que se den dentro del ámbito escolar entre los alumnos, lo cual les ayuda y les enseña a resolver sus problemas de una manera no violenta a través del dialogo entre ellos, con la intervención incluso de un profesor, de este modo a través de la educación se ayuda a evitar conflictos más graves en un futuro.

La mediación en el ámbito social se refiere los conflictos que se susciten dentro de la convivencia de espacios utilizados por la mayoría de la sociedad a los cuales recurren dentro de su contexto de la vida cotidiana, como en la utilización del servicio público o de un servicio privado, así como los problemas relacionados con la exclusión.

En conclusión, se observa que el ámbito de aplicación de la mediación es bastante amplio, por lo cual resulta ser una herramienta bastante útil para resolver problemas antes que lleguen a los tribunales, provocando que exista una saturación en el trabajo, así como de asuntos que resultan ser menores, pero se necesitan resolver de una manera pronta.

Se debe recordar que el primer contacto que tiene la sociedad con la autoridad, es el municipio, de este modo, en el recae la obligación de atender y resolver este tipo de conflictos, por lo cual debe contar con las herramientas necesarias para lograrlo, tiene que estar debidamente regulado en todos los aspectos, consiguiendo que se convierta en un método eficaz, para que la sociedad utilice la figura de la mediación para resolver sus conflictos como una primera elección, en lugar de optar por la violencia o alguna instancia jurisdiccional.

⁷⁷ *Ibidem.*, p. 51.

Capítulo III

El seguimiento de acuerdos y convenios celebrados ante el Oficial Mediador-Conciliador dentro de sus facultades en el Marco Jurídico

3.1 Facultades, atribuciones y obligaciones del Oficial Mediador-Conciliador

Como se estudió en capítulo anterior la figura de la mediación, resulta ser un tanto compleja debido a que tiene que llevarse a cabo cierto procedimiento para que esta sea válida, al igual que su forma de conclusión. La manera más aceptada y eficaz de concluir un proceso de mediación es mediante un acuerdo celebrado entre las partes en conflicto, como se observó anteriormente, dicho acuerdo debe tener ciertas formalidades y debe contener algunos requisitos, así como, puntos importantes.

El Oficial Mediador-Conciliador es el encargado de vigilar que dichos acuerdos cumplan con las formalidades establecidas y sean igualitarios para las partes en conflicto, por lo tanto, resulta ser un actor importante dentro del proceso, así que es necesario analizar dicha figura para observar las facultades que tiene, principalmente en todo lo referente a los acuerdos y su debido cumplimiento.

Es importante analizar las facultades, atribuciones y obligaciones que las leyes le otorgan al Oficial Mediador-Conciliador, para poder concluir, si dentro de estas se encuentra establecida alguna función o herramienta, para realizar un seguimiento a los acuerdos que resultan del proceso de mediación para vigilar su cumplimiento.

3.1.1 Ley Orgánica Municipal del Estado de México

Se analizará primeramente este ordenamiento jurídico debido a que es el de mayor jerarquía en cuanto a la legislación aplicable al Estado de México en el cual aparece la figura del Oficial Mediador-Conciliador, así como sus principales facultades y obligaciones, las cuales se encuentran dentro del Título V que lleva por nombre de la Función Mediadora-Conciliadora y de la Calificadora de los Ayuntamientos, en el capítulo primero nombrado, de las Oficialías Mediadora-Conciliadoras y de las Oficialías Calificadoras Municipales:

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.⁷⁸

⁷⁸ Artículo 150, apartado 1, Ley Orgánica Municipal del Estado de México, vigente al 6 de julio de 2018.

Como se puede observar en dicha ley orgánica se preceptúan reglas generales de la figura del Oficial Mediador-Conciliador, con lo que se está cumpliendo con el mandato constitucional establecido en el artículo 17 (visto en el capítulo anterior).

Iniciando con el estudio de las facultades del artículo anteriormente citado, en el inciso a, le otorga la facultad al Oficial Mediador-Conciliador de decidir y elegir el tipo de mecanismo alternativo de solución de conflictos por el cual se va a tratar cada tipo de problema, dependiendo de las características de este, así como de las partes en conflicto, el daño causado y el resultado al que se pretende llegar.

El siguiente inciso, el b, preceptúa que tiene la facultad de llevar a cabo el proceso de mediación, así como de dirigirlo, siempre que se le solicite ya sea por mandato de una autoridad o a petición de un ciudadano que quiera resolver su conflicto por este medio. El inciso siguiente le otorga la facultad, así como la obligación de cambiar el medio por el cual se está tratando un conflicto para que los intervinientes resulten beneficiados, siempre y cuando las partes estén de acuerdo.

En lo que respecta al inciso d, resulta ser de una gran importancia ya que el Oficial Mediador-Conciliador está obligado a realizar un registro de los casos llevados a través de la mediación, así como de conciliación, pero este precepto es incompleto debido a que no menciona los principales datos que debe tener cada registro, ni señala otras particularidades sobre cómo se debe llevar a cabo. Por lo que es un grave problema ya que no se tiene un control ni un debido registro de los casos, provocando que no se pueda tener en observación los casos y no se obtengan datos para el estudio de la figura de la mediación y la conciliación.

En el inciso e, se le otorga una facultad casi absoluta (debido a que en la mediación quienes realizan el acuerdo son las partes en conflicto y el Oficial Mediador-Conciliador solo lo redacta, sin tener la facultad de hacer algún cambio o proponer una solución.) en lo que respecta a los acuerdos o convenios que son resultado del procedimiento de los conflictos llevados a cabo a través de la mediación o conciliación, por lo tanto tiene la facultad de redactar, revisar, aprobar

y en su caso autorizar dichos acuerdos, por lo tanto su función en dicho asunto termina en ese momento.

Siguiendo en este orden, el inciso f preceptúa los casos en los cuales no se puede llevar a cabo el proceso de mediación o conciliación, otorgando al Oficial Mediador-Conciliador la facultad de poder abstenerse a llevar a cabo el asunto por este medio, para lo cual sería impedimentos para poder realizar sus funciones, los cuales son: que se perjudique a la hacienda pública, lo que significa que haya intereses fiscales o de economía que afecte al Estado, cuando exista un tercero que no participe en el proceso de mediación o conciliación pero cualquier decisión sobre el problema le afecta indirectamente y cuando el problema sea competencia de las autoridades municipales, o les afecte de algún modo.

El inciso siguiente menciona otra forma de concluir el proceso que no se encuentra contemplada dentro del Artículo 6.11 del Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, donde se menciona las formas de concluir un proceso de mediación o conciliación, la cual es una facultad y obligación del Oficial Mediador-Conciliador, cuando exista alguna simulación en su trámite. Lo que se explica de la siguiente manera:

Así pues, lo normal es que la voluntad expresada por las partes de un negocio jurídico refleje de manera más o menos fidedigna el deseo de los contratantes. Si bien esto ocurre las más de las veces, existen ocasiones en las cuales la deseada identidad entre la voluntad y la exteriorización de la misma ante el conocimiento de terceros se quiebra deliberadamente, y es allí cuando aflora la figura de la simulación.⁷⁹

Por lo tanto, se refiere a que la voluntad tiene diferentes formas de manifestarse, pero no siempre esa manifestación refleja la verdadera voluntad de los intervinientes, incluso uno de los intervinientes puede fingir con otra persona en ser la contraparte, cuando esta no lo es, por eso a dicha situación se le define como “El fenómeno simulatorio consiste en el acuerdo de dos o más personas para fingir jurídicamente un negocio, o algunos elementos del mismo, con el fin de

⁷⁹ Acosta-Madiedo, Carolina Deik, “Simulación de actos jurídicos: Teoría, acción y los efectos de su declaración”, *Revista de Derecho*, Universidad del Norte, Barranquilla, núm. 34, 2010, p. 379.

crear ante terceros la apariencia de cierto acto jurídico elegido por las partes, y sus efectos de ley, contrariando el fin del acto jurídico concreto.”⁸⁰

En cuanto al inciso h, preceptúa que los Oficiales Mediadores-Conciliadores tienen la obligación de siempre estar actualizados y preparados en lo que se refiere a su materia, por lo que deberán asistir obligatoriamente a cursos de actualización y realizar los exámenes correspondientes para acreditarlos como mediadores y conciliadores. El inciso siguiente menciona que estos tienen la facultad de poder auxiliarse del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, cuando así lo estime necesario.

El inciso j que es el último, menciona que el Oficial Mediador-Conciliador tiene la facultad, pero sobre todo la obligación de atender los asuntos sobre conflictos que surjan dentro de su competencia, para así auxiliar a los vecinos a solucionar los problemas que surjan en la convivencia de estos, por lo que es una de las facultades más importantes ya que los dota de la potestad de actuar, con la única excluyente de no intervenir en la competencia de otras autoridades.

De este modo, se termina con el estudio de las facultades otorgadas al Oficial Mediador-Conciliador por la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, en las cuales se observa que, en toda la ley en ningún artículo o en los incisos antes mencionados, existe una facultad o la obligación de llevar un seguimiento a los acuerdos con los cuales se solucionó un conflicto a través de la figura de la mediación, por lo tanto tampoco menciona mecanismos o herramientas para poder realizar dicho seguimiento

Solo hace mención en cuanto a los acuerdos, lo preceptuado en el inciso e del artículo 150. En conclusión, dicha ley es la que otorga la facultad a los municipios de regular de forma particular las potestades que esta ley establece de manera general y como en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, no menciona ningún punto de los antes mencionados, es probable que en el ordenamiento jurídico de menor jerarquía no se regulen dichos supuestos antes mencionados.

⁸⁰ *Ibidem.*, p. 380.

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

En este orden de ideas, de igual modo se analizarán las facultades, atribuciones, así como las obligaciones del Oficial Mediador-Conciliador, que la presente ley le otorgue, comenzando con el Artículo 18 que preceptúa lo siguiente:

Artículo 18.- Son obligaciones de los mediadores-conciliadores y facilitadores privados:

- I. Observar y cumplir los principios rectores de la mediación, de la conciliación y de la justicia restaurativa;
- II. Vigilar que en los procesos de mediación, conciliación y de justicia restaurativa, en que intervengan, no se afecten derechos de terceros, menores o incapaces ni se contravengan disposiciones de orden público;
- III. Cerciorarse que el consentimiento de los interesados no se afecte por lesión, error, dolo, violencia o mala fe;
- IV. Abstenerse de prestar servicios profesionales distintos a la mediación o conciliación a las personas sujetas a estos métodos;
- V. Abstenerse de conocer de los métodos previstos en esta ley, cuando se encuentren en alguna causa legal que obliga a los jueces a excusarse;
- VI. Actualizarse permanentemente en la teoría y práctica de la mediación, de la conciliación y de la justicia restaurativa; y
- VII. Proporcionar los informes estadísticos que les requiera el Centro Estatal de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y su Reglamento.⁸¹

Como se puede observar el presente artículo nos habla excepcionalmente de las obligaciones que debe tener, comenzando con la fracción primera, donde se menciona a los principios rectores de la mediación los cuales el Oficial Mediador-Conciliador debe acatar, cumplir, así como vigilar que se cumplan cabalmente, dichos principios se encuentran establecidos en la presente ley dentro del Título Segundo, Capítulo Primero, intitulado de la mediación, conciliación y justicia restaurativa, en el artículo 20, el cual menciona:

Artículo 20.- Los principios rectores de la mediación, de la conciliación y de la justicia restaurativa, son:

⁸¹ Artículo 18, Ley de Mediación, conciliación, y promoción de la paz social para el Estado de México, vigente al 9 de julio de 2018.

- I. La voluntariedad. Basada en la libre autodeterminación de las personas para sujetarse a los métodos;
- II. La confidencialidad. Conforme al cual no debe divulgarse lo ocurrido dentro de los procesos de mediación, conciliación o de justicia restaurativa, excepto con el consentimiento de todos los participantes o involucrados;
- III. La neutralidad. Los mediadores-conciliadores y facilitadores, no deben hacer alianza de ninguna naturaleza con los interesados en los métodos previstos en esta Ley;
- IV. La imparcialidad. Los mediadores-conciliadores y facilitadores, no deben actuar a favor o en contra de alguno de los participantes en los métodos previstos en esta Ley;
- V. La equidad. Consiste en generar condiciones de igualdad con responsabilidad y ponderación, para llegar a un equilibrio entre las prestaciones, intereses y necesidades de los interesados;
- VI. La legalidad. Consistente en que la mediación, la conciliación y la justicia restaurativa, tienen como límites la ley, la moral y las buenas costumbres;
- VII. La honestidad. De acuerdo a este principio, el mediador-conciliador y facilitador, debe reconocer sus capacidades y limitaciones para llevar a cabo los métodos, previstos en esta Ley;
- VIII. La oralidad. Consistente en que los procesos de mediación, de conciliación y de justicia restaurativa, se realizarán en sesiones orales sin dejar constancia ni registro alguno de las declaraciones o manifestaciones de las partes; y
- IX. El consentimiento informado. El que se refiere a la completa comprensión de las partes sobre los principios, naturaleza, fines y compromisos de la mediación, de la conciliación y de la justicia restaurativa.⁸²

En esta tesitura, se muestra que son un total de nueve los principios sobre los cuales se basa la figura de la mediación, así como el procedimiento llevado a cabo, de los cuales se vieron algunos en el capítulo anterior como el primero, el de voluntariedad, donde someterse a la mediación es por decisión propia y libre, ya que nadie ni nada obliga a las partes a participar en este procedimiento.

El segundo principio que es el de confidencialidad, el cual refiere que nada de lo tratado a lo largo del procedimiento de mediación, puede ser divulgado por ninguno de los participantes, incluyendo al Oficial Mediador-Conciliador, esto con el objetivo de crear un ambiente de confianza facilitando de este modo la comunicación entre las partes y se pueda llegar a un mejor acuerdo.

⁸² Artículo 20, Ley de Mediación, conciliación, y promoción de la paz social para el Estado de México, vigente al 9 de julio de 2018.

En tercer lugar, está el principio de neutralidad, el cual va versa sobre el Oficial Mediador-Conciliador en ejercicio de sus funciones debe actuar y mantener una postura intermedia, así como no debe existir ningún lazo o parentesco con alguna de las partes involucradas, y debe de abstenerse a dar su punto de vista sobre determinada situación o emitir algún juicio de valor, ya que eso entorpecería todo el proceso, así como el acuerdo al que se pretende llegar.

La imparcialidad que es el cuarto principio menciona que el Oficial Mediador-Conciliador durante todo el procedimiento debe de actuar de una manera equilibrada, sin tener preferencias de ningún tipo con alguna de las partes, sin tener favoritismos o sin hacer alguna diferencia, manteniendo de este modo la confianza de las partes en que es un procedimiento en el cual se les trata por igual y se puede llegar a una solución equitativa.

En quinto lugar, está la equidad, refiriéndose a que es un proceso justo y el acuerdo al que se llega es del mismo modo, el Oficial Mediador-Conciliador debe crear un ambiente donde las partes se desenvuelvan en total equilibrio, sin que uno tenga más ventaja que la otra parte, por lo tanto, es el encargado de crear y generar un ambiente en donde las partes se encuentren en igualdad de circunstancias.

La legalidad, que es el sexto principio hace referencia a que dicho proceso y el acuerdo al que se llegue goza de toda validez legal, por lo tanto, deben estar conscientes de sus alcances, así como de sus repercusiones y que tomando como base la ley a consideración del Oficial Mediador-Conciliador solo pueden ser resueltos por este medio ciertos conflictos, que no contravengan otras disposiciones legales.

En la séptima fracción se encuentra el principio de honestidad, el cual debe observarse tanto por las partes en conflicto, así como por el Oficial Mediador-Conciliador ya que debido a las circunstancias que surgen a lo largo del procedimiento de mediación existen conflictos que no pueden llegar a un acuerdo y aunque se intente no se puede llegar a una solución, por lo cual el Oficial Mediador-Conciliador debe advertir a las partes de dicha situación para que no exista una pérdida de tiempo, ni las partes se sientan engañados de algún modo.

Así pues, debe de estar consciente de sus capacidades para llevar a cabo un asunto y de lo contrario pedir ayuda o excusarse.

La octava fracción hace referencia al principio de oralidad, el cual no necesita alguna otra explicación, solo que las sesiones que se lleven a cabo durante todo el proceso de mediación serán llevadas a cabo de manera verbal, sin ningún escrito o constancia, con la única excepción de que quede asentada la hora, fecha y lugar donde se llevó a cabo la sesión.

Así como el consentimiento informado que es la novena fracción del presente artículo en estudio, el cual solo hace referencia a que las partes entienden, comprenden y saben los principios sobre los cuales va a girar el proceso de mediación y el propósito, así como el fin al que se quiere llegar con dicha figura.

En este orden de ideas, el Oficial Mediador-Conciliador de acuerdo con el Artículo 18 de la presente ley en estudio, tiene la obligación de vigilar y velar porque en todo proceso de mediación se cumpla con los principios explicados anteriormente, los cuales deben ser acatados por las partes en conflicto, así como por el Oficial Mediador-Conciliador, con el fin de que la mediación cumpla su función y los involucrados queden satisfechos con el resultado obtenido a través de este proceso.

Siguiendo con el estudio de las obligaciones del Oficial Mediador-Conciliador, en la segunda fracción del Artículo 18 menciona que debe vigilar en cada asunto que le turnen, que dicho conflicto no influye ni perjudica a la colectividad (sociedad) de un beneficio o derecho que les otorgan las leyes, en especial a menores de 18 años o incapaces, así como a terceras personas que no participen directamente, pero pueden resultar afectadas.

La fracción tercera alude a los vicios del consentimiento, los cuales hacen referencia cuando existe un problema en cuanto a la voluntad, debido a que no existe la libertad plena de lo que se quiere y desea realizar, por lo tanto, existe una modificación el proceso de lo que realmente se quiere (voluntad) y la forma de expresarlo (manifestación).

Así pues, el error es una apariencia de la verdad, se cree en algo erróneo, dando como resultado que no exista concordancia entre la realidad y lo que se cree, el dolo es cuando una persona para aparentar cierta situación engaña a otra, para obtener de este modo un beneficio, en cuanto a la violencia se utiliza como una forma de coacción para que la persona realice lo que desea la otra, por lo que esta somete su voluntad por miedo. La mala fe hace referencia a la persona que con toda intención realiza las acciones necesarias para perjudicarla, obteniendo de este modo el único fin de dejar a la otra persona en un plano de desventaja.

Por lo tanto, el Oficial Mediador-Conciliador debe prestar mucha atención a los participantes en el proceso de mediación, ya que debe estar atento, a sus acciones, sus gestos, su forma de expresarse, así como de hablar, para poder descartar que existe algún tipo de afectación en el consentimiento y la voluntad.

Siguiendo con el estudio del presente artículo la fracción cuarta refiere que el Oficial Mediador-Conciliador solo debe avocarse al procedimiento estricto de la mediación sin sobrepasar los límites de su competencia o abarcando otras ramas de estudio, ya que como se puede observar en el modelo circular narrativo, debido a su estructura y el protagonismo de las partes suele involucrarse en otros ámbitos.

“Otra situación problemática, que se ha creado es que al no estar claramente delimitado el campo, en los casos de “familia” puede *confundirse a la mediación con la terapia familiar*, con la cual el Modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb..., se encuentra muy emparentado.”⁸³ En esta tesitura, el Oficial Mediador-Conciliador, debe tener claros los límites de su actuación, para evitar problemas futuros e incurrir en un ejercicio ilegal de la profesión.

En la quinta fracción hace referencia a los impedimentos y excusas para llevar un determinado asunto, por lo cual el Oficial Mediador-Conciliador debe abstenerse de conocer del caso, en esta ley no establece cuales son los supuestos en los que debe negarse, pero más adelante de la presente investigación se abordara el tema pertinente.

⁸³ Suares, Marinés, *Óp. Cit.*, nota 39, p. 54.

Lo que refiere la fracción sexta sobre la actualización en el tema de mediación, aunque no existan o no se lleven a cabo cursos que versen sobre este tema, el Oficial Mediador-Conciliador tiene la obligación de mantenerse actualizado por sus propios medios, tanto en la práctica, así como debidamente en la teoría, para poder así obtener un mejor desempeño y generar más confianza hacia las personas de las cuales lleva el asunto, logrando así mejores resultados.

La séptima y última fracción menciona que el Oficial Mediador-Conciliador tiene la obligación de presentar estadísticas que le solicite el Centro Estatal, las características que debe contener dicho informe, se encuentran en el Reglamento de la Ley de Mediación, conciliación, y promoción de la paz social para el Estado de México, dentro del Capítulo II, intitulado Del Centro Estatal, en su artículo 11 que preceptúa lo siguiente:

Informe estadístico

Artículo 11. El informe estadístico mensual que la dirección general debe rendir al Consejo de la Judicatura, deberá contener los datos siguientes:

- I. El número de expedientes de mediación, conciliación o de justicia restaurativa iniciados en cada centro;
- II. El número de convenios y acuerdos suscritos por los interesados en cada centro;
- III. El número de sesiones de mediación, conciliación o de justicia restaurativa llevadas a cabo;
- IV. El número de expedientes de mediación, conciliación o de justicia restaurativa, concluidos por motivos distintos al convenio o acuerdo escrito; y
- V. El número de expedientes y convenios registrados, por materia.⁸⁴

En este punto se puede observar que, dentro de las obligaciones del Oficial Mediador-Conciliador preceptuadas en el artículo 150, inciso d, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, si se tiene que llevar un registro de los asuntos, aunque en un principio no se mencionan los datos que debe contener dicho registro, pero se puede realizar con los datos que se requieren para cumplir con el informe estadístico, de los cuales incluye el total de los convenios y acuerdos

⁸⁴ Artículo 11, Reglamento de la Ley de Mediación, conciliación, y promoción de la paz social para el Estado de México, vigente al 10 de julio de 2018.

celebrados, así como su desglose por materia, pero es el único dato del cual se tiene registro respecto a los acuerdos.

Por lo tanto, estos datos son insuficientes para poder llevar a cabo un seguimiento de estos acuerdos para vigilar su cumplimiento, en consecuencia, no se puede calcular la eficacia que tienen dichos acuerdos para resolver el conflicto o el tiempo que duran en cumplimiento, evitando así que se genere un nuevo conflicto, un nuevo proceso de mediación o llegar a instancias jurisdiccionales.

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

De acuerdo a la Ley de Mediación, conciliación, y promoción de la paz social para el Estado de México, el centro estatal de mediación, conciliación y justicia restaurativa toma un papel crucial, debido a que dentro de sus facultades tiene la tarea de elaborar los manuales operativos de observancia general de mediación, conciliación y de procesos restaurativos, dichas atribuciones se encuentran establecidas en el capítulo II Del Centro Estatal, de los Centros Públicos y de las Unidades de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa, en su artículo 9 que preceptúa lo siguiente:

Artículo 9.- El Centro Estatal, tiene las siguientes atribuciones:

...

III. Coordinar y supervisar los centros regionales, y los centros privados de mediación, conciliación y de justicia restaurativa;

IV. Elaborar los manuales operativos de observancia general de mediación, conciliación y de procesos restaurativos.⁸⁵

A la lectura del presente artículo se establecen las mismas atribuciones que en las legislaciones estudiadas anteriormente, por lo que, solo destaca la fracción tercera, donde el Centro Estatal, funciona como eje rector y órgano de vigilancia de todos los demás centros, así como la fracción cuarta, vista anteriormente.

⁸⁵ Artículo 9, Ley de Mediación, conciliación, y promoción de la paz social para el Estado de México, vigente al 11 de julio de 2018.

Por esta razón se dará inicio a las atribuciones y obligaciones del Oficial Mediador-Conciliador, dentro del Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México., las cuales se encuentran establecidas dentro del capítulo IV, intitulado Del Mediador-Conciliador, en su artículo 4.2.

Obligaciones del mediador-conciliador.

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

...

- g) Excusarse de conocer del trámite de la mediación o conciliación en los mismos casos previstos para los jueces, conforme al Código de Procedimientos Civiles del Estado de México;
- h) Mantener la confidencialidad de las actuaciones;
- i) Facilitar la comunicación directa de los interesados;
- j) Propiciar una satisfactoria composición de intereses, mediante el consentimiento informado de las partes;
- k) Auxiliar al órgano jurisdiccional en los casos de conciliación en que sea requerido;
- l) Asistir a los cursos de capacitación o actualización que convoque el Consejo de la Judicatura; y
- m) Acatar las demás disposiciones contenidas en las leyes, reglamentos, manuales, circulares, oficios y acuerdos relativos al servicio de la mediación o conciliación extrajudicial.⁸⁶

Para no ser repetitivos con las obligaciones del Oficial Mediador-Conciliador solo se explicarán, las que no estén mencionadas en la legislación estudiada anteriormente.

Se comenzará con el análisis del inciso g el cual hace referencia a los impedimentos y excusas del Oficial Mediador-Conciliador para conocer de un asunto, los cuales son ciertas circunstancias especiales donde existe algún tipo de vínculo entre las partes en conflicto y el Oficial Mediador-Conciliador lo cual pone en duda su imparcialidad durante el proceso, se encuentran reguladas en el Código de Procedimientos Civiles del Estado de México en su Título Quinto Competencia Subjetiva, Excusas y Recusaciones, dentro del Capítulo I intitulado, Garantía de Imparcialidad.

⁸⁶ Artículo 4.2, Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, vigente al 11 de julio de 2018.

Impedimentos

Artículo 1.52.- Todo Magistrado, Juez o Secretario está impedido para conocer en los casos siguientes cuando:

- I. Tenga interés directo o indirecto en el negocio;
- II. Tenga interés su cónyuge, sus parientes consanguíneos en línea recta, sin limitación de grado, los colaterales hasta dentro del cuarto y los afines dentro del segundo;
- III. Tenga el funcionario de que se trate, su cónyuge o sus hijos, alguna relación con cualquiera de los interesados, representante legal o abogado patrono, nacida de algún acto religioso o civil, sancionado o respetado por la costumbre;
- IV. Sea pariente por consanguinidad o afinidad del abogado, o procurador de alguna de las partes, en los mismos grados a que se refiere la fracción II;
- V. Sea él o alguno de sus hijos o cónyuge, heredero, legatario, donante, donatario, socio, arrendador, deudor, fiador, fiado, arrendatario, principal, dependiente o comensal habitual de alguna de las partes o administrador actual de sus bienes o cualquiera de las personas a que se refiere la fracción III;
- VI. Haya hecho promesa o amenazas, o manifestado, de otro modo su odio o afecto por alguno de los litigantes;
- VII. Haya asistido a convite que diere o costeara especialmente para él alguno de los litigantes, después de comenzado el negocio, o tener mucha familiaridad con alguno de ellos o vivir con él, en su compañía, en una misma casa;
- VIII. Admita él, su cónyuge o alguno de sus hijos, dádivas o servicios de alguna de las partes, después de empezar el negocio;
- IX. Haya sido abogado, procurador, perito o testigo en el negocio de que se trate;
- X. Haya externado su opinión antes de la sentencia. No se estimarán como externamiento de opinión las resoluciones que decidan cuestiones incidentales o de cualquiera otra naturaleza que no entrañen conocimiento del fondo de la cuestión materia del negocio y de aquellas que se hayan declarado insubsistentes por determinación judicial;
- XI. Haya conocido como Juez, árbitro o asesor, en la misma instancia o en alguna otra, resolviendo algún punto que afecte a la substancia de la cuestión;
- XII. Siga él o alguna de las personas de que trata la fracción II, contra alguna de las partes, un proceso civil como actor o demandado o una causa penal, como querellante o denunciante o no haya pasado un año de haber concluido dicho proceso civil o causa penal;
- XIII. Haya sido alguna de las partes o sus abogados o procuradores, denunciante, querellante o curador del funcionario de que se trate o de alguna de las personas mencionadas en la fracción II;
- XIV. Sea él, o alguna de las personas de que trata la fracción II, contrario de cualquiera de las partes en negocio administrativo que afecte sus derechos;

XV. Siga él, o alguna de las personas de que trata la fracción II, algún proceso civil o penal en que sea Juez, Agente del Ministerio Público, árbitro o arbitrador, alguno de los litigantes;
XVI. Sea tutor, curador de alguno de los interesados, o no hayan pasado tres años de haberlo sido;
XVII. Esté en alguna situación que pueda afectar su imparcialidad en forma análoga o más grave que las mencionadas.⁸⁷

Como se puede observar a lo largo del presente artículo son varias las razones por las cuales el Oficial Mediador-Conciliador no puede conocer de cierto asunto, pero de manera general se tratan de circunstancias cuando se tenga algún tipo de relación, vínculo, convivencia, negocio o parentesco con alguna de las partes involucradas o estas con algún familiar del Oficial Mediador-Conciliador, o exista algún tipo de amenaza. Dichos impedimentos una vez que son reconocidos no pueden pasar desapercibidos ni por acuerdo de las partes en conflicto, por lo que el Oficial Mediador-Conciliador debe dejar el asunto o en su caso no tomarlo.

Siguiendo con el estudio de las obligaciones del Oficial Mediador-Conciliador encontradas en el artículo 4.2 del Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, los incisos siguientes al g, estudiado en los párrafos anteriores, no necesitan una mayor explicación debido a que son repetitivas con las estudiadas en las legislaciones anteriores.

Por lo tanto, del análisis del artículo en comento, y del estudio de los incisos que contienen las obligaciones del Oficial Mediador-Conciliador, en ninguno se encuentra alguna relacionada con los acuerdos y con su seguimiento, al igual que de la revisión realizada de todo el reglamento en ningún apartado o artículo se encuentra establecida esta atribución u obligación.

⁸⁷ Artículo 1.52, Código de Procedimientos Civiles del Estado de México, vigente al 12 de julio de 2018.

3.1.4 Bando municipal de Naucalpan de Juárez

Siguiendo con este orden, ahora es el turno de una ley más específica en cuanto al territorio, aunque su estudio será rápido debido a que solo hace ciertas especificaciones como se verá en seguida dentro del Título Noveno de la Función Calificadora y Mediadora-Conciliadora, en su artículo 141, párrafo primero.

Artículo 141. La función calificadora y en su caso la mediadora-conciliadora, tendrá como finalidad conocer y calificar las infracciones previstas en el Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez, Estado de México, e imponer las sanciones señaladas en el mismo ordenamiento que alteren el orden público, o la seguridad pública, siempre y cuando no constituyan delitos del fuero local o federal; de igual forma, fijar las directrices para la convivencia armónica entre los habitantes del Municipio, así como la promoción y el desarrollo de la cultura cívica y de paz, como elementos para la prevención de conductas antijurídicas contrarias al orden público y a las buenas costumbres.⁸⁸

Con la lectura del citado artículo se puede observar que otro ordenamiento jurídico importante es el Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez, Estado de México ya que ahí se establecen los casos que se pueden solucionar con los mecanismos alternos de solución de controversias. También menciona que el Oficial Mediador-Conciliador debe establecer lineamientos para que la sociedad se desarrolle y conviva en un ambiente armónico y realizar acciones para crear una cultura de paz entre la sociedad para evitar de este modo la comisión de delitos o conflictos.

Y por consiguiente sigue sin estar en mención el seguimiento de los acuerdos o convenios que son el resultado de la mediación, ya que no se encuentra dentro de las facultades ni obligaciones del Oficial Mediador-Conciliador.

⁸⁸ Artículo 141, párrafo primero, Bando Municipal de Naucalpan de Juárez, vigente al 12 de julio de 2018.

3.1.5 Reglamento de justicia municipal de Naucalpan de Juárez

Por último, se analizará este reglamento para observar las últimas atribuciones que se le otorga al Oficial Mediador-Conciliador, debido a que como se observó en el bando municipal este reglamento también forma parte importante de la legislación regulatoria de la figura de la mediación dentro del Capítulo II, nombrado De las Atribuciones de los Oficiales Mediadores, los Pre Mediadores y Secretarios Operativos, en su artículo 28 que menciona lo siguiente:

Artículo 28.- El Oficial Mediador además de las facultades y obligaciones que se mencionan en el artículo 150 de la Ley Orgánica, 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:
 - a) Vecinales y familiares,
 - b) Comunales,
 - c) Condominales,
 - d) Escolares.

La intervención se realiza 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;

...

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. Girar invitación a las personas cuya intervención sea necesaria para la solución de un conflicto;

...

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 la Coordinación de Justicia Municipal o el Centro Estatal; y

XX. Las demás conferidas por los ordenamientos legales y reglamentarios aplicables.⁸⁹

⁸⁹ Artículo 28, Reglamento de justicia municipal de Naucalpan de Juárez, vigente al 13 de julio de 2018.

En la fracción primera del artículo en estudio se menciona los casos en los que puede intervenir el Oficial Mediador-Conciliador, siempre y cuando las partes estén de acuerdo en resolver su conflicto por medio de la mediación. En la quinta fracción preceptúa que este será el encargado de hacerle saber a la otra parte o a cualquier otra persona que se le solicita debido a que tiene que intervenir en el proceso de mediación.

La fracción décimo séptima, establece que el Oficial Mediador-Conciliador va a ser el encargado de realizar el debido registro de los acuerdos o convenios que se celebren, así como su conclusión, aunque no se realizan detalles sobre lo que significa conclusión, pero en esta parte podría entrar el desenlace del acuerdo o convenio, verificar si efectivamente se cumplió y darle un seguimiento para vigilar su desarrollo y que este siga en observancia, solo que tendría que estar bien establecido dentro de las facultades y atribuciones del Oficial Mediador-Conciliador.

3.2 Comparación con el Reglamento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del municipio de Guadalajara

La razón por la cual se entrará al estudio de la legislación en materia de los medios alternativos de solución de conflictos del Estado de Jalisco, es debido a que, en su reglamento de métodos alternos de solución de conflictos y validación, si se prevé como facultad del Oficial Mediador-Conciliador el seguimiento de acuerdos o convenios. Se estudiará este reglamento municipal debido a que la solución al problema que se plantea un inicio es al mismo nivel de gobierno.

En dicho reglamento se regulan las facultades y obligaciones del Oficial Mediador-Conciliador, solo que existe una diferencia, la cual es que en ese ordenamiento es llamado Mediador Social en lugar de Oficial Mediador-Conciliador, el cual lo define en su Capítulo primero, intitulado Disposiciones Generales, dentro de su artículo segundo, fracción sexta (VI) como “Servidor Público capacitado para conducir adecuadamente un proceso de mediación y

conciliación, procurando en todo momento facilitar y restaurar la comunicación entre las partes.”⁹⁰

Como se puede observar esta definición es igual a la del Oficial Mediador-Conciliador que establece el Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, en su Capítulo cuarto nombrado, Del Mediador-Conciliador, dentro del artículo 4.1 “El mediador-conciliador es la persona, con nombramiento oficial, capacitada para facilitar la comunicación y en su caso, proponer una solución a las partes que intervienen en una controversia dentro del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México.”⁹¹ Por lo tanto utilizaremos estos dos conceptos como análogos, sólo que en este subtema será mencionado como Mediador Social.

Las facultades del Mediador Social se encuentran reguladas en el Reglamento de métodos alternos de solución de conflictos del municipio de Guadalajara dentro de su Capítulo Tercero, intitulado, De los Mediadores Sociales.

Artículo 8.

1. Son facultades del Mediador Social las siguientes:

I. Vigilar el adecuado desarrollo de los procesos alternativos de solución de controversias, atendiendo a los principios y etapas de la mediación o conciliación, así como el acuerdo que exista entre las partes, de conformidad con lo establecido en el presente reglamento, y demás disposiciones aplicables;

II. Facilitar la comunicación entre las partes tomando en cuenta sus emociones y sentimientos, centrándose en sus necesidades e intereses para lograr el acuerdo satisfactorio que ponga fin a su controversia de forma pacífica y duradera; y

III. Vigilar que las partes tomen sus decisiones disponiendo de la información y asesoramiento suficientes, antes de aceptar el acuerdo de amigable composición.⁹²

Si se comparan las facultades que le otorga el presente reglamento con las facultades estudiadas anteriormente, son prácticamente las mismas ya que es el encargado de que durante el proceso se cumplan los principios de la mediación

⁹⁰ Artículo 2, Reglamento de métodos alternos de solución de conflictos del municipio de Guadalajara, vigente al 13 de julio de 2018.

⁹¹ Artículo 4.1, Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, vigente al 13 de julio de 2018.

⁹² Artículo 8, Reglamento de métodos alternos de solución de conflictos del municipio de Guadalajara, vigente al 13 de julio de 2018.

para que se lleve un buen desarrollo del mismo, así como realizar adecuadamente su función principal la cual es crear un lazo de comunicación entre las partes en conflicto para lograr de este modo un mejor resultado (acuerdo), y verificar que los involucrados estén seguros de sus decisiones procurando que exista equidad entre estos para no crear un ambiente de desigualdad, logrando que acepten el convenio o acuerdo de la mejor manera posible.

Por lo tanto, del análisis realizado de las facultades del Mediador Social con las del Oficial Mediador-conciliador no existe diferencia alguna, ni tampoco se contempla dentro de este apartado el seguimiento de los acuerdos o convenios resultado del proceso de mediación, para vigilar su cumplimiento ni su adecuada operación.

Siguiendo con el análisis del presente reglamento, se encuentran las obligaciones del Mediador Social, las cuales están establecidas dentro del mismo capítulo, en el artículo siguiente que es el nueve.

Artículo 9.

1. Son obligaciones del Mediador Social las siguientes:

- I. Mantener capacitación constante y actualizada en la teoría y práctica de los procesos alternos de solución de conflictos;
- II. Excusarse de intervenir en el procedimiento, cuando se encuentre en algunas de las causales de impedimento o excusa previstos en el presente ordenamiento;
- III. Conocer de las infracciones no flagrantes establecidas en el Reglamento de Policía y Buen Gobierno vigente para el Municipio de Guadalajara; y
- IV. Iniciar, integrar y remitir en su caso, el procedimiento administrativo sobre faltas administrativas no flagrantes previstas en el Reglamento de Policía y Buen Gobierno de Guadalajara.⁹³

Dentro de este artículo se agrega que puede conocer de infracciones no flagrantes, las cuales son denuncias por un hecho que ya sucedió pero no constituyen como tal un delito, son solo infracciones de tipo administrativo, las cuales si considera que existen pruebas suficientes puede dar inicio al procedimiento mediante una audiencia o de lo contrario la declarara improcedente,

⁹³ Artículo 9, Reglamento de métodos alternos de solución de conflictos del municipio de Guadalajara, vigente al 13 de julio de 2018.

en dado caso que se llegue a integrar y el infractor no se presenta, se turnara el asunto al juez municipal para que realice las acciones correspondientes.

Por lo que, dentro de las obligaciones del Mediador Social, tampoco se encuentra nada respecto de los acuerdos o convenios, su seguimiento, ni tampoco se encuentran establecidas herramientas o medios para poder realizarlo.

De este modo, al continuar con el estudio del reglamento, se puede encontrar el artículo cuarenta y uno, el más interesante y el de mayor importancia para la presente investigación, el cual se encuentra dentro del Capítulo Octavo, intitulado, Conclusión del Método Alternativo, pero solo se abordará el numeral dos debido a que el primero solo menciona las formas de concluir un proceso de los métodos alternativos, las cuales ya se mencionaron y explicaron anteriormente.

2. En los casos en que el proceso de Mediación resulte satisfactorio se deberá realizar una visita por parte del personal de la Dirección de Medicación Municipal de Guadalajara con la finalidad de dar seguimiento respecto del cumplimiento voluntario del acuerdo emanado del proceso.⁹⁴

Aquí finalmente se encuentra establecido en un ordenamiento legal, el seguimiento de los acuerdos para vigilar su cumplimiento, aunque no especifica después de cuanto se hará la visita, quien la va a realizar, o de qué modo, pero al estar mencionado en el reglamento es obligatorio que dicho precepto se cumpla.

En una entrevista realizada al secretario de Justicia Municipal de Guadalajara, Enrique Velázquez Aguilar, por Grupo Milenio el ocho de noviembre del año dos mil catorce, menciona al respecto que:

“Entre los tres se busca llegar a un acuerdo para que ganen las dos partes o dejen de perder. No se trata de que uno gane, sino de que los dos queden conformes con el resultado propuesto por el mediador”. agregó el secretario municipal de Justicia.
Una vez que se llega a un acuerdo, trabajadores sociales le dan seguimiento al caso para verificar la calidad de la atención que se les dio y constatar que se cumpla el convenio; en caso de que alguno no haya

⁹⁴ Artículo 41, Reglamento de métodos alternos de solución de conflictos del municipio de Guadalajara, vigente al 13 de julio de 2018.

cumplido, se vuelve a citar para recordar que el incumplimiento le puede generar un juicio que le llevará a desembolsar dinero y perder tiempo. No son pocos los casos de vecinos que llegan a los golpes o acaban con la frustración del problema a balazos. El otro camino es llegar a tribunales u otra instancia jurisdiccional en donde la resolución puede tardar varios años y puede costarles mucho dinero.⁹⁵

Con esta nota queda un poco más claro el proceso y la forma en que se realiza el seguimiento de los acuerdos y convenios resultados de la mediación en Guadalajara, con el objetivo de vigilar su cumplimiento. De modo que dicha tarea la realizan trabajadores sociales y no el Mediador Social.

3.3 Importancia del seguimiento de los acuerdos y convenios

Con el análisis efectuado de las facultades, atribuciones y obligaciones del Oficial Mediador-Conciliador que la legislación le otorga no se encontró la respectiva al seguimiento de los acuerdos y convenios, pero dentro del estudio de la legislación de Guadalajara si se tuvo éxito, aunque dicha función es realizada por trabajadores sociales.

Pero con la realización de dicho estudio se puede observar que esta tarea puede ser realizada de una mejor forma por el Oficial Mediador-Conciliador, debido a que es el que tiene la facultad de decidir si dicho conflicto puede ser resuelto por algún método alternativo de solución de controversias, así como, elegir el más adecuado, también realiza y está presente durante todo el desarrollo del proceso, hasta la finalización de este por medio del acuerdo o convenio realizado por las partes en conflicto, el cual verifica, redacta y a su vez aprueba.

Por lo que, al estar más inmerso en el asunto tiene más presente las circunstancias del mismo, las cláusulas y obligaciones a las cuales se sujetaron las partes, así como la forma y el proceso que se llevó a cabo para poder llegar al

⁹⁵ Mauleón Lee, Montserrat, Milenio, <http://www.milenio.com/estados/resolver-problemas-entre-vecinos-si-se-logra-con-mediacion>, visto el 16 de julio del 2018.

acuerdo o convenio, es el indicado para realizar la tarea del seguimiento de este para verificar su cumplimiento.

Al respecto en el Manual para la Formación y Capacitación en Mediación Comunitaria realizado por el Centro de Seguridad Urbana y Prevención, menciona que dentro de las tareas del mediador se encuentran “Verificar que el acuerdo planteado resuelva el problema de fondo para evitar que éste se vuelva a presentar. Dar seguimiento a los acuerdos y evaluar su cumplimiento.”⁹⁶

Así que, de este modo, le atribuyen dos facultades muy importantes, de las cuales depende la eficacia de la figura de la mediación, debido a que tiene que estar seguro y revisar las circunstancias que crearon el conflicto, para poder realizar un mejor acuerdo o convenio que realmente funcione y resuelva totalmente el problema. Así como dar continuidad al proceso de cumplimiento de dichos acuerdos o convenios para verificar que se estén acatando y no existan problemas posteriores que se tengan que resolver por algún otro medio.

También de este modo se pueden realizar evaluaciones y estadísticas respecto al cumplimiento de los acuerdos, para saber si efectivamente se resolvió el problema con la realización de dicho acuerdo, o solo por cuanto tiempo fue efectivo.

Al respecto de la importancia del seguimiento de los acuerdos o convenios, el documento de Gizateca que lleva por nombre, Mediación, Escuelas, Herramientas, Técnicas, menciona lo siguiente:

A los seis meses, o bien en el periodo de tiempo establecido junto con las partes, conviene hacer un seguimiento del acuerdo bien de manera formal o informal. En algunos casos, que las partes sepan que el equipo mediador va a seguir interesado en el caso ayuda a que se mantengan los compromisos.⁹⁷

Como se puede observar el periodo de tipo en el cual se va a realizar la verificación del cumplimiento para darle un seguimiento, recomendable se tiene que establecer junto con las partes, así como las veces que se vaya a realizar o el tiempo en el que se terminaran. Esto con el fin de fortalecer el

⁹⁶ Azuela, Marcela (coord.), *Óp., Cit.*, nota 31, p.97.

⁹⁷ Ramos Pérez, María Eugenia y Muñoz Hernán, Yolanda, *Óp. Cit.*, nota 57, p. 20.

cumplimiento del acuerdo, así como la confianza de las partes en conflicto, al respecto también menciona que “A la hora de realizar el seguimiento se detecta la necesidad de realizar alguna otra sesión para ajustar los acuerdos o clarificar alguna cuestión. Se realizaría otro seguimiento y ahí es donde se concluiría el proceso.”⁹⁸

De este modo, establece un total de dos visitas o sesiones de seguimiento para verificar el cumplimiento del acuerdo o convenio, detectar alguna dificultad para su adecuado cumplimiento, para realizar alguna modificación al acuerdo o convenio, o para hacer alguna observación respecto de este, por lo que el proceso de mediación no termina con la simple suscripción del acuerdo o convenio, sino que se agrega una fase de seguimiento y es entonces cuando culmina definitivamente el proceso.

Por lo tanto, con este seguimiento de los acuerdos y convenios, se refuerza su cumplimiento, y no se deja de cierto modo en estado de indefensión o en abandono a las partes en conflicto, reforzando la eficacia de la figura de la mediación, logrando que la gente utilice estas vías para solucionar sus conflictos de una forma, pacífica, segura, pronta y eficaz, evitando de este modo la comisión de conductas graves, que pueden llegar a configurarse en un delito.

En conclusión, de acuerdo con lo analizado anteriormente, el seguimiento de los acuerdos y convenios resultados de la solución de conflictos a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias, debe ser realizado por el Oficial Mediador-Conciliador que conoció del asunto, dicho seguimiento debe ser realizado por lo menos dos veces en un periodo de tiempo considerado por las partes y el Oficial Mediador-Conciliador, a través de visitas a los domicilios de los involucrados y las posteriores pueden realizarse por medio de llamadas telefónicas.

De este modo la ley debe prever dicho seguimiento a los acuerdos y convenios, así como establecer las herramientas necesarias para poder realizarlo, así como sus determinadas reglas operativas, para que dicha acción se realice dentro del marco normativo.

⁹⁸ *Ibidem.*, p. 21.

Conclusiones

Al concluir esta tesina con el análisis de los tres capítulos encontramos que la violencia, aunque surja por un factor biológico, psicológico o social, es un factor que influye directamente en los conflictos, ya sea que se vea como un origen del conflicto o como un medio de solución a este, por lo cual la violencia es un problema que se tiene que solucionar o tratar de controlar, porque de lo contrario se está generando un ambiente hostil para la convivencia social.

El conflicto es una situación que no se puede controlar, refiriéndonos a que es imposible que el conflicto deje de existir, debido a que forma parte de la sociedad y de la humanidad, ya que ningún ser humano piensa, ni tiene la misma percepción de la realidad, ni habita en el mismo lugar geográfico que otro, así que los desacuerdos y diferencias siempre van a estar en nuestro entorno, por lo cual, los mecanismos existentes para solucionarlos de una manera pacífica deben de estar debidamente regulados.

Así la mediación como un mecanismo de solución de conflictos aún resulta ser nuevo para nuestro país, ya que aún faltan algunas consideraciones por legislar que no están previstas en ningún ordenamiento jurídico, como lo es el seguimiento de los acuerdos con los cuales se pone fin al proceso y se soluciona el conflicto.

Lo cual resulta ser muy importante, ya que, si esta función no se realiza, el cumplimiento de estos acuerdos puede ser que no se realice, o se cumpla unos días para solo aparentar y luego regresar al problema, lo que dará como resultado que la mediación se convierta en una figura obsoleta y poco eficaz para solucionar conflictos de manera pacífica, lo que provocara que la sociedad no utilice esta herramienta.

Derivado de la hipótesis planteada al inicio de esta investigación, la cual, menciona que se tienen que crear mecanismos legales y operativos para darles un seguimiento adecuado y eficaz, tales como herramientas que estén expresas en la ley otorgando las facultades para realizar dicho seguimiento, así como llamadas telefónicas o citatorios.

Se realizó el estudio de la legislación aplicable para el Estado de México, así como la del municipio de Naucalpan de Juárez, para encontrar y localizar si dentro de las facultades, atribuciones y obligaciones del Oficial Mediador-Conciliador, se encuentra el seguimiento de los acuerdos y convenios. Por lo tanto, se determina que dicha hipótesis se cumple parcialmente debido a que, efectivamente el Oficial Mediador-Conciliador no cuenta con las facultades y atribuciones, necesarias para poder realizar el seguimiento de los acuerdos que resultan del proceso de mediación.

De los resultados obtenidos de esta investigación, encontramos que efectivamente este seguimiento es importante para que la sociedad tenga una certeza de que el convenio al que se llegue sea cumplido cabalmente por ambas partes, e incluso de este modo se refuerza la eficacia y la figura de la mediación. Dicha acción también ayuda a que los compromisos se cumplan y se mantengan para que no exista un nuevo procedimiento o se llegue a instancias jurisdiccionales.

Por lo que dentro del proceso de mediación se tiene que crear otra fase o procedimiento, que verse sobre el seguimiento de los acuerdos, quedando de este modo dicha facultad y obligación expresa en la ley, por lo que tendrá que ser obligatoria.

Bibliografía

- ACOSTA-MADIEDO, Carolina Deik, "Simulación de actos jurídicos: Teoría, acción y los efectos de su declaración", *Revista de Derecho*, Universidad del Norte, Barranquilla, núm. 34, 2010.
- ALTAMIRANO, José V. (coord.), *Manual de mediación*, Paraguay, Corte Suprema de Justicia. División de Investigación, Legislación y Publicaciones del Centro Internacional de Estudios Judiciales, 2005.
- APARICIO ORDÁS, Luis A. y Glez-G, *El origen de la Violencia en las Sociedades Humanas: Violencia Simbólica, Violencia Fundadora y Violencia Política*, España, IEEEE, 2015.
- ARENDDT, Hannah, *Sobre la Violencia*, México, Joaquín Mortiz, S. A., 1970.
- ÁVILA VEYNA, Gabriela, *Medios Alternativos de resolución de conflictos, con énfasis en mediación*, en Góngora Rodríguez, Roberto, et al., (coords.), México, Colecciones FUNDA, 2009.
- AZAR MANSUR, Cecilia, *Mediación y conciliación en México: dos vías alternativas de solución de conflictos a considerar. Breviarios Jurídicos*, México, Editorial Porrúa, S.A. de C.V., 2003.
- AZUELA, Marcela (coord.), *Manual para la Formación y Capacitación en Mediación Comunitaria*, Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC, México, 2014.
- BAÑOS NOCEDAL, Agustín Axel, "Antropología de la violencia", *Estudios de Antropología Biológica*, México, CONACULTA, vol. XII, 2005.
- BATLLORI OBIOLS, Roser y CASAS VILALTA, Montserrat, *El conflicto y la diferenciación. Conceptos clave en la enseñanza de las ciencias sociales*, España, Milenio, 2000.
- CABRERA LÓPEZ, Milagros, "Una aproximación desde las ciencias de la salud", en Cabrera López, Milagros y García García, Sergio Salvador (comps.), *Orígenes de la violencia en México*, México, Talleres Gráficos de México.
- CAIRETA SAMPERE, Marina, "La mediación: ¿una herramienta o un fin?", *Dialnet*, España, enero-marzo 2008, núm. 148.

- COVARRUBIAS VALDERRAMA, Gerardo, *Violencia y cultura en México*, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, México, 2012.
- CUERVO MONTOYA, Edison, "Exploración del concepto de violencia y sus implicaciones en educación.", *Política y Cultura*, México, núm. 46, 2016.
- ENGELS, Friedrich, *Obras filosóficas*, trad. de W. Roces. México, FCE, 1986.
- FROMN, Erich, *Anatomía de la destructividad humana*, Siglo veintiuno editores, España, 1986.
- GARRIDO SOLER, Salvador y MUNUERA GÓMEZ, Pilar, "Contra la neutralidad ética y estética en el modelo circular-narrativo de mediación de conflictos", *Revista Telemática de Filosofía del Derecho*, España, núm. 17, 2014.
- Guzman B., Alvaro, "Sociología y violencia", CIDSE, Centro de Investigaciones y Documentación Socioeconómica, Colombia, Documento de Trabajo no. 07, 1990.
- HERNÁNDEZ RAMOS, Carmelo, "Modelos aplicables en mediación intercultural", *Barataria*, Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, España, junio, núm. 17, 2014.
- IBORRA, Isabel Y SANMARTÍN, José, *¿Cómo clasificar la violencia? La taxonomía según Sanmartín*, España, 2011.
- JIMÉNEZ-BAUTISTA, Francisco, "Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad", *Convergencia*, Revista de Ciencias Sociales, España, núm. 58, enero-abril 2012.
- KRESSEL, K., Pruitt, D, y asociados, *Mediation Research: The Process and Effectiveness of Third-Party Intervention*, San Francisco, Jossey Bass, 1989 en Suares, Marinés, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Argentina, Editorial Paidós Mexicana S.A., 1996.
- LEDERACH, John Paul, *Preparing for Peace: Conflict Transformation Across Cultures*, Syracuse, Nueva York, Syracuse University Press, 1996, pp. 13-19, en Rangel Martínez, Georgina M., *Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (mrac)*, en Nava Cortez, Alberto ed., Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos, México, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011.

- MARTÍNEZ GONZÁLEZ, María de Codés, *et al.*, *Aprendo a solucionar conflictos. Estrategias, técnicas y programas*, España, Sanz y Torres, 2005.
- MEDINA-MORA, María Elena (coord.), *La Agresión y la Violencia: una mirada multidisciplinaria*, México, El Colegio Nacional, 2011.
- MONTOYA, Víctor, “Teorías de la violencia humana”, *Razón y Palabra*, México, año11, vol. 11, núm. 53, octubre-noviembre, 2006.
- ORTEGA SORIANO, Ricardo A. (coord.) *et al.*, *Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (mrac)*, Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, México, 2011.
- ORTIZ, Orlando, *La violencia en México*, 3ª. ed., México, Diógenes, S. A., 1978.
- PÉREZ JIMÉNEZ, Minerva R. (coord.), *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores*, República Dominicana, Ministerio de Educación de la República Dominicana Dirección de Orientación y Psicología, 2016.
- PORTO CARRERO, Gonzalo, “La sociología frente a la violencia”, *Debates en Sociología*, Lima, núm. 15, 1989.
- Proyecto de investigación, PAIDI/FESA/COFI/004/2016.
- RAMOS PÉREZ, María Eugenia y MUÑOZ HERNÁN, Yolanda, *Los conflictos. Claves para su comprensión*, Bilbao, Gizateka, 2010.
- RAMOS PÉREZ, María Eugenia y MUÑOZ HERNÁN, Yolanda, *Mediación, herramientas, escuelas y técnicas*, Bilbao, Gizateka, 2010.
- RANGEL MARTÍNEZ, Georgina M., *Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (mrac)*, en Nava Cortez, Alberto ed., Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos, México, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011.
- ROBBINS, Stephen P y JUDGE, Timothy A., *Comportamiento Organizacional*, Pearson educación, 13 ed., México.

- ROMERO MELGAREJO, Osvaldo (coord.), *La Violencia como Fenómeno Social. El linchamiento en San Miguel Canoa, Puebla, México*, Jorale Editores, S. A. de C. V., 2006.
- RONDÓN GARCÍA, Luis Miguel, “Modelos de mediación en el medio multiétnico”, *Revistas Unal, Trabajo Social, Bogotá*, núm. 13, enero-diciembre de 2011, <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/issue/view/2648>
- ROSARIO ESPINO LEDESMA DEL, Bertha, “Los modelos de mediación”, *Exlege*, México, año 3, núm. 17, 30 de abril de 2013, http://bajio.delasalle.edu.mx/delasalle/revistas/derecho2013/numero_17/m_losmodelos.php
- RUÍZ, Yolanda, *Biología, Cultura y Violencia*, de Repositori Universitat Jaume I, España, 2002.
- SANMARTÍN ESPLUGUES, José, “Claves para entender la violencia en el siglo xxi”, *Ludus Vitalis, Valencia*, vol. XX, núm. 38, 2012.
- SUARES, Marinés, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Argentina, Editorial Paidós Mexicana S.A., 1996.
- VIANA ORTA, María Isabel, “La mediación: características, modelos, proceso, técnicas y herramientas de la persona mediadora, y límites a la mediación”, Diploma de formación de personas mediadoras en contextos educativos: la mediación en la escuela y en la red, España, 2015.

Cibergrafía

- CONTRERAS BUSTAMANTE, Raúl, “La mediación en México”, *Excélsior*, 2 de marzo de 2018, [m.excelsior.com.mx/opini3n/raul-contreras-bustamante/2018/02/03/1217899](http://m.excelsior.com.mx/opinion/raul-contreras-bustamante/2018/02/03/1217899)
- Erv, “Pelea por predio deja 3 muertos en Naucalpan”, *ADN40*, 27 de abril del 2018, <http://www.adn40.mx/noticia/seguridad/nota/2018-04-27-12-33/pelea-por-predio-deja-3-muertos-en-naucalpan/>
- MAULEÓN LEE, Montserrat, “Resolver problemas entre vecinos si se logra con mediación”, *Milenio*, 8 de noviembre del 2014, https://www.google.com.mx/amp/amp.milenio.com/region/problemas_entre_

vecinos-Centros_de_Mediacion-Guadalajara_0_405559505.html,
consultado el 01 de marzo de 2018 a las 1:20hrs.

Mediación y Justicia Restaurativa para Todos A.C., *Mediaré*, octubre-diciembre 2017, www.mediare.com.mx/index.php

MUÑOZ, Cristina, “El seguimiento de los acuerdos”, *Opción a Mediación*, 23 de febrero del 2015, <http://opcionamediacion.com/el-seguimiento-de-los-acuerdos/>

Legisgrafía

- Bando Municipal de Naucalpan de Juárez.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.
- Ley de Mediación, Conciliación, y Promoción de la Paz Social para el Estado de México.
- Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia, con Participación Ciudadana del Estado de México.
- Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez.
- Reglamento de la Ley de Mediación, Conciliación, y Promoción de la Paz Social para el Estado de México.
- Reglamento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del municipio de Guadalajara.
- Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México.