



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE
MÉXICO.**



**FACULTAD DE DERECHO
LICENCIATURA EN MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**

**ARTÍCULO ESPECIALIZADO
PROPUESTA PARA QUE LAS Y LOS MEDIADORES EN LOS
MUNICIPIOS, SEAN LICENCIADOS EN MEDIOS ALTERNOS PARA
LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN MEDIOS ALTERNOS DE
SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.**

PRESENTA

PASANTE EN MASC ESTHEFANY HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ.

**ASESOR DEL ARTÍCULO
DR. EN D. NAZARIO TOLA REYES.**

**REVISORES:
M. EN D. KARLA CRUZ MEDRANO.
DR. EN D. JESUS EDUARDO FUNES SESMAN.**

TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO.

OCTUBRE 2021.

ÍNDICE

No.	Título del tema	Pág.
	INTRODUCCIÓN	5
	Marco Histórico De la Mediación Municipal	7
1.1.	Historia de la mediación Municipal en el mundo	7
1.2.	Historia de la mediación Municipal en México	8
1.3	Inicio y desarrollo de la mediación en sede judicial en México.	9
1.4	Mediaciones municipales.	9
1.5	Conflictos más atendidos en mediación.	10
1.6	Rol del abogado en mediación	11
1.7	Papel del mediador	12
	Marco Conceptual de la Mediación Municipal	13
2.1	¿Qué son los medios alternos para la solución de conflictos?	13
2.2	¿Qué es la mediación y la conciliación?	14
2.3	¿Qué son las oficialías Mediadoras-Conciliadoras Municipales?	15
2.4	Definición de Municipio	16
2.5	Definición de Conflicto.	17
	Marco legal de la mediación municipal.	18
3.1	Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos.	18
3.2	Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal.	19
3.3	Ley de Mediación, Conciliación y promoción de la paz social para el Estado de México.	20
3.4	Reglamento de la Oficialía mediadora conciliadora.	21
3.5	Ley Orgánica Municipal del Estado de México	22
3.6	Ley Federal del Trabajo	23
	Diseño de propuesta para que las y los mediadores municipales, sean licenciados en MASC.	23

4.1	Presentación y entrevista al Doctor en Derecho, Mario Alberto Montaña Delgado, Director Regional de la zona del Valle de Toluca del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México.	24
4.2	Cuestionamiento respecto a la intervención de Licenciado en Derecho dentro de las oficinas mediadoras-conciliadoras, sobre el cumplimiento adecuado para aplicar a los usuarios un mecanismo alternativo de solución de conflictos.	25
4.3.	Intervención sobre el conocimiento adecuado de las herramientas y técnicas que se utilizan dentro de mediación	29
4.4	Aplicación adecuada del caucus en las oficinas mediadoras conciliadoras.	29
4.5	Áreas dentro de las cuales él aplica la calibración dentro de mediación.	30
4.6	Duda respecto a los cursos y la certificación en MASC, para ocupar el cargo de mediador Municipal	30
	Conclusiones	30
	Propuesta	31
	Bibliografía	32
	Anexo	34

INTRODUCCIÓN.

A través de este trabajo se realizó de manera minuciosa y detallada una investigación sobre las áreas de oportunidad que tiene los MASC dentro de las oficinas mediadoras-conciliadoras.

En la primera sección se realizó un estudio del marco histórico municipal, del cual, se hace un análisis donde se observa que se desconoce mucho sobre la historia de la mediación municipal y el debido cumplimiento de las mismas.

A partir de la reforma del 18 de junio del 2008 la constitución tiene una modificación en su artículo 17 dentro del cual se incluyen los mecanismos alternativos de solución de controversias, siendo este un procedimiento que permite a las personas resolver de manera voluntaria y pacífica la resolución de sus conflictos fuera de los procesos judiciales tradicionales.

En la segunda sección se realiza un trabajo detallado de las palabras claves de dicho trabajo de investigación, observado así que dentro de los MASC se establece un método oral y confidencial que tiene como finalidad lograr acuerdos con plena validez legal, un proceso exitoso de mediación y/o conciliación y a su vez el Estado garantice los derechos y obligaciones que tienen como personas y eso les garantice una correcta resolución del acuerdo.

En la tercera sección se establece el marco legal de la mediación municipal, el cual establece la figura del oficial mediador-conciliador, siendo este un profesional que guíara la intervención de los usuarios dentro del proceso alternativo en los municipios, este profesional de los MASC deberá cumplir con ciertos requisitos para que cumpla adecuadamente su función.

La presente investigación tiene por objetivo proponer que los oficiales mediadores calificadoros municipales pongan en práctica sus conocimientos, destrezas y habilidades profesionales en materia de Medios Alternos de Solución de Conflictos para una adecuada atención, solución y prevención de conflictos suscitados al interior del tejido social en los municipios, de acuerdo a lo establecido en la Ley

Orgánica Municipal, la cual, actualmente establece que el mediador conciliador puede ser licenciado en alguna rama de las ciencias sociales, norma que a la fecha impide que se dé solución a los conflictos de la sociedad de manera satisfactoria, pudiendo ser que el titular de dicha función municipal, sea un profesional de los MASCS, con la finalidad de generar un clima de confianza entre los intervinientes y lograr una resolución del conflicto pronta y expedita.

SECCIÓN PRIMERA MARCO HISTÓRICO DE LA MEDIACIÓN MUNICIPAL

Sumario: 1.1 Historia de la mediación Municipal en el mundo.1.2 Historia de la mediación Municipal en México. 1.3 inicio y desarrollo de la mediación en sede judicial en México. 1.4 Mediaciones Municipales.1.5 Conflictos más atendidos en mediación. 1.6 Rol del abogado en mediación 1.7 Papel del mediador.

Palabras preliminares

En esta sección se abordarán temas de gran interés e importancia desde la visión histórica de los MASC, se encontrarán temas de gran relevancia sobre la historia de la mediación, como surge la misma en el mundo y como se abordó dentro de México. Se tocarán como puntos importantes el Estado pionero dentro de nuestro país, siendo este Quintana Roo y el impulso enorme que tuvo en México después de implementar los medios alternos.

1.1 Historia de la mediación Municipal en el mundo

La mediación municipal se construye a través del orden y paz social con el cual se trabaja a partir de las buenas costumbres que destacan a cada Municipio, a lo largo de la historia municipal se han adaptado varios métodos para asegurar que prevalezca esta condición dentro de nuestra sociedad.

Es de suma importancia reconocer que no es algo moderno o nuevo en el mundo, es algo que existe desde hace siglos atrás, ya que, los MASC han sido la experiencia positiva y de mejor solución que tiene el ser humano y con las nuevas modificaciones y perfeccionismo que se les ha dado para la solución de conflictos, tanto menores, conflictos entre pares, entre Estados o de forma internacional, se ha logrado que los juzgados tengan menor carga laboral y que los usuarios no pierdan tanto tiempo solucionando sus conflictos ante un juez.

En las antiguas civilizaciones y pueblos nómadas, las partes de un conflicto buscaban al más viejo del clan para que de acuerdo a su sabiduría, su longeva experiencia, su visión objetiva y ecuanimidad, mediara y resolverá el conflicto. Como ejemplos de lo anterior, encontramos que en la antigua China se buscaba arreglar cualquier clase de problema a través de la mediación, de la persuasión moral y del acuerdo. Igualmente, en Japón, la forma de resolver los conflictos de forma pacífica es una práctica que ya tiene siglos, en la cual el líder de las poblaciones (normalmente la persona de mayor edad), es ante quien se acude para dirimir las disputas surgidas entre los miembros de la comunidad. Por otra parte, en algunos lugares de África se hacen reuniones de vecinos para que todos ellos en conjunto puedan encontrar alternativas de solución a ciertos problemas. Este último caso se da cuando las personas

quieren defender a ultranza los bienes y derechos que sienten les pertenecen. (Garni, 2002).

Es importante reconocer que nuestros antepasados y en otras partes del mundo al utilizar los mecanismos alternativos, lo hacían ante la presencia de la persona más grande que se encontraba en el lugar, tribu o municipio, ya que, se tenía la creencia que entre más grande de edad era la persona, más sabio sería, o al igual que se pensaba que al ser el más grande del lugar se le debía tener el respeto suficiente, sin importar la solución que este pudiera dar ante el conflicto suscitado.

Es importante mencionar que el método utilizado en África es bueno y útil para ellos, ya que, se respeta la democracia, pero en países como lo es México sería muy complicado poder escuchar y saber qué es lo que requiere cada uno de los habitantes, ya que, se trata de Estados con un número de habitantes extensos.

1.2 Historia de la mediación Municipal en México

Los Estados Unidos Mexicanos o como se le conoce de forma popular, México, está integrado por 32 entidades federativas, su capital es la Ciudad de México la cual hasta enero del año 2016 era denominada Distrito Federal, estos son estados libres y soberanos, dentro de los cuales se les reconoce el derecho de dotarse de una constitución y cuerpos de gobierno propios.

Es por ello que a partir del año 1997 el Estado de Quintana Roo hace una reforma a su constitución y agrega los mecanismos alternativos como una solución pronta y expedita para poder solucionar los conflictos de sus habitantes de manera pacífica.

En México las personas han tenido que aprender a solucionar sus conflictos con ayuda de los mecanismos alternativos de solución de controversias, para ello es importante reconocer que siempre han existido los medios alternos, como se menciona anteriormente, nuestros antepasados utilizaban de ellos para poder tener lugares de paz y una mejor convivencia entre sus habitantes.

El incluir Quintana Roo el artículo 7° a su constitución ha traído grandes beneficios a sus habitantes.

“Art. 7. Todos los habitantes del Estado tienen derecho a resolver sus controversias de carácter jurídico, mediante la conciliación, la que podrá tener lugar antes de iniciarse un juicio o durante su tramitación. Cuando los interesados así lo determinen, habrá lugar a la conciliación en la fase de ejecución” (sánchez, 11 de septiembre de 2020).

En efecto gracias a la publicación el 14 de agosto de 1997 de la Ley de Justicia

Alternativa y en consecuencia de ello, se crea el primer centro de asistencia jurídica, siendo este un órgano totalmente autónomo del poder Judicial, el cual tuvo como objetivo que los usuarios pudieran resolver sus controversias de manera privada.

De igual forma, gracias a la modificación del artículo séptimo de la constitución de Quintana Roo, su Estado ha podido solucionar pacífica y rápidamente conflictos que de ser ante un juez podrían durar meses o inclusive años y al utilizar los medios alternos se han percatado de que los conflictos se solucionan de una forma más rápida. Después de esta modificación muchas entidades federativas han seguido el ejemplo de Quintana Roo y han implementado una Ley de Justicia Alternativa y así comienzan a crear centros de mediación y conciliación para poder ofrecer sus servicios a los usuarios.

1.3 Inicio y desarrollo de la mediación en sede judicial en México

Como se mencionó anteriormente la primera ley sobre justicia alternativa en México fue en el Estado de Quintana Roo, en dicho Estado se crea el proyecto denominado Justicia Alternativa publicado el 14 de agosto de 1997, el cual tiene como propósito establecer medios alternos a los ya existentes para poder resolver conflictos jurídicos, entre ellos la mediación.

Posterior a esto Querétaro se convirtió en el segundo Estado en crear y poner en práctica un programa local sobre Justicia Alternativa.

(...) En 1999, Querétaro se convirtió en el segundo estado del país en legislar una ley local sobre justicia alternativa y en crear una institución adscrita al poder judicial en la que se pudiera practicar ésta, en la que también se dio un especial énfasis a la mediación. Esos dos estados eran los únicos, al finalizar el siglo XX, que ofrecían a sus respectivos ciudadanos servicios de mediación en sede judicial. (Cortés, 2016).

Como se puede observar, rápidamente otros estados comienzan a tomar la opción de tener una ley de justicia alternativa para sus propias entidades, se observa de igual forma que en el 2001 y mediados del 2008, además de Quintana Roo y Querétaro, otros estados como lo son Baja California Sur, Puebla, Oaxaca, Aguascalientes, Estado de México, Ciudad de México, Sonora, Tabasco, Guanajuato, Chihuahua, Michoacán, Nuevo León, Tamaulipas, Hidalgo, Durango, Campeche, Morelos, Baja California Norte, Veracruz y Yucatán, también contaban con su propia ley de justicia alternativa y así es como crearon su institución judicial para ponerlo en práctica.

1.4 Mediaciones Municipales

Las oficinas de mediación y/o conciliación o como también se les conoce oficialía conciliadora, están establecidas en el artículo 31 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, dentro de las atribuciones de los ayuntamientos.

En cada municipio debe existir una oficialía mediadora conciliadora, que estará ubicada en cada cabecera municipal, la cual deberá tomar en cuenta las diferentes necesidades de cada una de las comunidades de su municipio.

La oficialía es un método alternativo auxiliar, rápido, eficaz, pacífico y seguro para poder ayudar a los ciudadanos a resolver sus controversias tanto vecinales, comunitarias, familiares, escolares, sociales o políticas dentro de su municipio, no se tiene una cifra exacta de cuantas mediaciones se hace al día, pero este método alternativo a ayudado a muchos usuarios a poder resolver sus conflictos rápidamente y de forma equitativa.

El artículo 3 de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, establece que todos los habitantes del Estado de México tienen derecho de recurrir al diálogo, negociación, Mediación, conciliación y justicia restaurativa para la solución de sus conflictos; tratándose de pueblos indígenas, las instancias competentes deberán proveer lo necesario para garantizar a este sector de la población, dichos medios y derechos, en respeto a sus usos y costumbres. En las materias familiar, civil y mercantil, cuando las partes manifiesten su voluntad de acudir a la Mediación, los jueces deben suspender el procedimiento y notificar al director del Centro Estatal para que sean formalmente invitadas a la sesión inicial correspondiente, conforme al artículo 44 de la Ley citada. (Tirado, 2011).

Los mecanismos alternativos han traído grandes beneficios a la ciudadanía, trae consigo mejores resultados y ayuda anímicamente a las partes a poder solucionar de forma pacífica las controversias expuestas, pero es importante mencionar que la mediación municipal todavía tiene mucho que ofrecer y aportar para el mejoramiento de la vida de los ciudadanos, se observa que poco a poco las autoridades han comenzado a mostrar interés en este tipo de mediación y gracias a las leyes que regulan los MASC podemos ver mejorías en la ciudadanía, se observa cómo más controversias están siendo resueltas y como la relación que tienen los usuarios se ve menos afectada.

1.5 Conflictos más atendidos en mediación

Como se menciona anteriormente el objetivo de la mediación municipal es proveer mecanismos alternativos de solución de controversias, dentro de ellos resolver

conflictos entre la ciudadanía, algunos de los conflictos que son atendidos dentro de la mediación municipal son conflictos menores en materia civil, mercantil, familiar, vecinal y penales, sin llegar al juicio.

Es importante tomar en cuenta que la Mediación sólo se admite en los asuntos susceptibles de transacción, y por ende, queda excluida la posibilidad de llevar a cabo dicho medio alternativo de solución en los conflictos relativos a la sucesión futura, a la herencia antes de visto el testamento, al derecho de recibir alimentos, al estado civil de las personas, a la validez del matrimonio y a la transacción de los ascendientes y tutores en nombre de las personas que tienen bajo su patria potestad o guarda, a no ser que en este caso la transacción sea necesaria o benéfica para los intereses de los incapacitados y previa autorización judicial. (Tirado, 2011)

El tener conciencia y saber cuáles conflictos y hasta qué punto los mediadores pueden acceder es muy importante, eso ayudará a llevar de manera clara y precisa los asuntos, el mediador deberá considerar desde la entrevista inicial si el asunto es mediable o no y se lo hará saber a las partes involucradas.

1.6 Rol del abogado en mediación

El papel del abogado hasta la fecha ha sido de gran ayuda e importancia para la solución de controversias, ya que, como abogados tienen mayor conocimiento sobre el tema a tratar, pero como tal no existe información suficiente sobre el papel del abogado en mediación, si es beneficioso o no para el proceso, ya que, en la mayoría de las ocasiones las propuestas planteadas dependen de cada uno de los usuarios, pero no podemos dejar de lado que la naturaleza jurídica del abogado es manejar los conflictos por ellos mismos y el proceso de mediación sería ir en contra de su esencia, su objetivo y preparación profesional está diseñada para salir siempre con la victoria en manos y eso lleva a que dentro de mediación la solución planteada sea errónea,

La primera premisa a tratar es aquella que conlleva a afirmar que la formación profesional de un abogado con el proceso de mediación parece en un principio incompatible, esto porque, debido a dicha formación los abogados están preparados para el litigio y la confrontación, y de esta manera pretenden siempre obtener un resultado victorioso. Su objetivo es hacer todo lo que la ley permita para vencer al contrario y si eso lleva de la mano el hecho de menoscabar a la contraria, no existe mayor resistencia. La formación que reciben los abogados, no induce a encontrar medios alternativos al sistema judicial que puedan solucionar el conflicto. Un ejemplo evidente, es lo que sucede con el trámite esencial llamado “conciliación”, etapa que es de obligación en su convocatoria para el juez, pero no a nivel

de asistencia y resultado para las partes. Según las estadísticas conocidas, esta llamada del juez no produce resultados, debido a que los abogados no inducen a sus clientes a encontrar posibles propuestas de solución y menos a asistir a dicha convocatoria. Es por esto que parece fundamental cuestionarnos si la formación de los abogados está acorde con las exigencias que un proceso alternativo como la mediación requiere. (Macarena Gueren C., 2002).

Es de suma importancia que los abogados participantes en la oficialía mediadora conciliadora reciban más que un curso sobre el proceso de los MASC, es primordial que reciban información sobre el funcionamiento y etapas del proceso, ya que de su actuación en cada una de las mediaciones depende enormemente la actuación en un procedimiento judicial.

Es importante que el facilitador conozca los principios que rigen a los MASC, las etapas del proceso de mediación y/o conciliación, las diferentes técnicas a utilizar dentro del proceso y lo más importante, a saber, desarrollar de forma adecuada si así se requiriera el caucus en la sesión, ya que, esto les ayudará a las partes a tener una solución pronta a los usuarios.

1.7 Papel del mediador

Como se hace mención, los MASC son esa forma tanto autocompositiva como hetero-compositiva dentro de la solución de las controversias, pero dentro de la mediación se lleva a cabo esa forma autocompositiva, ya que, si bien es cierto la forma de solución es expuesta por las partes en conflicto, son ellos mismos quienes deciden y aportan las soluciones a su conflicto, pero también es de suma importancia recalcar y mencionar la importancia del mediador, ya que, sin la participación del tercero sería casi imposible que los involucrados llegaran a un acuerdo.

El trabajo del mediador es hacer que las partes puedan entablar una conversación, abrir los canales de manera adecuada para una buena comunicación y mediante el dialogo solucionar las controversias por los cuales asisten a la sala de mediación.

Fierro Farrález señala que la función del mediador es facilitar la comunicación a partir de un procedimiento metodológico, toma en cuenta las emociones y los sentimientos y se centra en las necesidades y los intereses de los involucrados. El mediador, continúa la autora, es el conductor del procedimiento; su papel principal es ser el puente de comunicación entre los participantes, de manera que su función no es buscar información inquisitoriamente ni proponer soluciones inmediatas. Consideramos, como punto final, que, para lograr los objetivos de la mediación, el mediador debe

de ser una persona bien preparada para desempeñar un excelente papel de intermediario. (Garni, La mediación, mecanismo alternativo de solución de controversias, 2)

El autor da un punto muy importante a favor del papel del mediador dentro del conflicto, como bien se sabe no somos quienes damos una solución, sin embargo nuestro papel es fundamental, ya que, lo que los usuarios desean es encontrarse con una persona que sea completamente imparcial, con un tercero que quiera indagar más sobre él porque están ahí y las áreas de oportunidad que tiene, al igual que el empoderamiento si es que alguna de las partes o ambas lo necesitan.

SECCIÓN SEGUNDA MARCO CONCEPTUAL DE LA MEDIACIÓN MUNICIPAL

Sumario: 2.1 ¿Qué son los medios alternativos para la solución de conflictos? 2.2 ¿Qué es la mediación y la conciliación? 2.3 ¿Qué son las oficialías Mediadoras-Conciliadoras Municipales? 2.4 ¿Qué es el Municipio? 2.5 ¿Qué es un Conflicto?

Palabras preliminares

En esta sección se abordarán temas desde el aspecto conceptual de la mediación, se observarán temas de gran interés sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, de igual forma esta sección incluye el análisis meticuloso de conceptos que están totalmente relacionadas con el título principal de este artículo, como lo es la definición de Medios Alternativos de Solución de Controversias, que es y donde se ubican las oficialías mediadoras-conciliadoras, entre otras, siendo este el tema principal de dicho artículo.

2.1 ¿Qué son los medios alternativos para la solución de conflictos?

Los mecanismos alternativos de solución de controversias o conocidos por su abreviatura (MASC) son aquellos procedimientos voluntarios que se ven establecidos en la ley, los cuales se observan como opciones que permiten a las personas gestionar sus conflictos de una manera pacífica, voluntaria, confidencial y satisfactoria para ambas partes, cada mecanismo alternativo tiene diversas estrategias y procedimientos para la solución pacífica, con la finalidad de lograr sensibilización entre las partes, comunicación adecuada y acuerdos mutuos con plena validez legal, totalmente fuera del proceso judicial que conocemos tradicionalmente.

Los masc han adquirido gran popularidad y fortaleza debido a las ventajas que presentan, en términos de tiempo y costo, frente a los medios jurisdiccionales ordinarios. Otras razones que han dado impulso a estos

medios provienen de la complejidad de las relaciones jurídicas en torno al desarrollo de un proyecto o negocio específico, de la saturación de los órganos jurisdiccionales, así como de la necesidad de contar con mecanismos flexibles, que se adapten mejor a las necesidades de las partes involucradas en la controversia. (Moreno, 2019).

Gracias a las reformas que hemos tenido en nuestro país, el sistema de justicia se ha modernizado y con ellos se incluyen mecanismos alternativos los cuales ayudan a agilizar el proceso y se deja de saturar los juzgados, en el 2008 se hace una reforma a la Constitución Política De los Estados Unidos Mexicanos la cual prevé en el artículo 17 en su párrafo tercero: Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.

Gracias a los MASC se han podido resolver controversias de una manera más rápida, ya que, dentro de la mediación trata que las partes no salgan lastimadas, dentro de la solución de sus controversias se velará por una equidad e igualdad donde ambas partes salgan beneficiadas, donde su relación ya no se deteriore más.

2.2 ¿Qué es la mediación y la conciliación?

Actualmente tenemos un sinnúmero de significados sobre la mediación y la conciliación, sin embargo puedo mencionar que la mediación es un proceso primeramente voluntario dentro del cual las personas van por méritos propios y no por ser obligados; es un proceso informal, ya que, es el mediador el que impone las reglas frente a las partes, es confidencial e integrador, lo cual quiere decir que las sesiones son privadas, solo los usuarios y el mediador podrán saber del conflicto que se lleva en el centro de mediación e integrador debido a que se trabaja completamente en conjunto con las partes en conflicto, a través del cual un tercero completamente imparcial y neutral abre el dialogo entre los usuarios, con el objetivo de entablar una conversación entre ellos y que ellos mismos sean quienes den solución a su conflicto, así mismo el mediador les ayuda a trabajar cooperativamente, intentando lograr un acuerdo donde ambas partes salgan beneficiadas, logrando así un acuerdo mutuamente satisfactorio o en su caso aceptable para ambas.

La mediación es el proceso de deliberación voluntario que es estructurado y facilitado por una tercera persona. Ayuda a las partes a lograr un mayor entendimiento de cómo se perciben los conflictos, las causas subyacentes y entender la visión del otro mientras se desarrolla una perspectiva colaborativa sobre la manera de cómo resolverlos.

Al ser un proceso estructurado y de buena fe facilitado por la tercera parte neutral o mediador, la mediación convoca a las partes a dialogar en un

ambiente seguro donde puedan hablar sobre sus conflictos confidencialmente. Se debe tomar en cuenta que más de un mediador puede facilitar el proceso. (Adriana Salcedo, 2016).

La definición de mediación realizada es acertada, considero que el fin de la mediación es lograr un mayor entendimiento de cómo se percibe un conflicto, de trabajarlo en conjunto y de poder empoderar a la parte más afectada, el mediador debe lograr ese empoderamiento para que estas puedan tomar una decisión en conjunto y así mismo el resultado de la mediación sea el correcto y efectivo entre las partes; el lograr ese empoderamiento les ayudara a abrirse para dialogar sobre los problemas que los llevan ahí, las necesidades e intereses de ambos y mejor aún, a lograr el objetivo que es alcanzar una solución mutuamente aceptable y que la hagan valer para que esta sea duradera.

La conciliación, por el contrario, se trata de un proceso formal, más no rígido, esto quiere decir que se trata de un proceso más flexible pues es el conciliador el que impone las pautas. La conciliación es el proceso mediante el cual dos o más personas gestionan la solución propia de sus diferencias, con ayuda de un tercero neutral y calificado para el proceso, el cual ofrece soluciones que considera beneficiosas para ambas partes y son ellos mismos quienes pueden aceptar o no las soluciones propuestas.

La conciliación es un proceso consensual y confidencial de toma de decisiones en el cual una o más personas imparciales (conciliador o conciliadores) asisten a personas, organizaciones y comunidades en conflicto a trabajar hacia el logro de una variedad de objetivos. Por tanto, las partes realizarán todos los esfuerzos con la asistencia del tercero para lograr su propia solución, mejorar la comunicación, entendimiento mutuo y empatía, mejorar sus relaciones, minimizar, evitar o mejorar la participación en el sistema judicial, trabajar conjuntamente hacia el logro de un entendimiento mutuo para resolver un problema o conflicto y resolver conflictos subyacentes (Choque, 1999)

Podemos observar que el termino conciliación ya era conocido dentro del estado de México mucho antes de la reforma del 2008, pero con estas actualizaciones se vio mejorado, ahora podemos decir que la conciliación es uno de los tres Mecanismos Alternativos dentro del cual las partes que están en conflicto son dueñas de la solución de dicho tema; con ayuda de los MASC observamos que se rompe la posición que tradicionalmente tenemos de encontrar un culpable y una persona inocente, ahora vemos que se busca una solución mutua a las controversias que tienen con ayuda del tercero imparcial que abre el diálogo y propone posibles soluciones a su conflicto.

2.3 ¿Qué son las oficialías Mediadoras-Conciliadoras Municipales?

La mediación municipal es aquella área dentro del ayuntamiento, que crea un espacio de encuentro y diálogo para la solución de controversias que tienen los habitantes de dicho municipio, esta instancia es controlada y moderada por un facilitador, el cual será completamente externo a dicha controversia e imparcial, el objetivo de dicho mediador/ conciliador es escuchar y atender la postura de ambas partes, abrir el diálogo y escuchar dichas propuestas para la solución de su conflicto, siempre llegando a una solución equitativa para ambos. De dicha forma se evita llegar a una instancia judicial y se procura velar por las emociones, necesidades y áreas de oportunidad de las partes en conflicto.

La primera Ley Orgánica Municipal en dicha entidad federativa data de 1973, y constituye el primer antecedente jurídico “De la Justicia Municipal”, en este Título nacen los “Jueces Menores y Juzgados Populares”, que aunque surgen en cada ayuntamiento; estaban subordinados, en cuanto a su función, al Poder Judicial de la entidad, inclusive la Ley Orgánica del Poder Judicial determinaba el número de Jueces Menores Municipales que debía haber en cada municipio, así como los requisitos que debían reunir (Gaceta del Gobierno, 1972).

Las oficialías mediadoras conciliadoras son instancias de carácter gubernamental que tienen como función regular la comunicación entre los interesados, facilitándoles el diálogo y así mismo proponiendo soluciones legales, equitativas, pacíficas y justas al conflicto originado, las oficialías mediadoras-conciliadoras son aplicadas por un mediador-conciliador, el cual está capacitado para facilitar la comunicación y en su caso, proponer una solución a las partes que tienen una controversia dentro del centro de mediación y conciliación.

2.4 ¿Qué es el Municipio?

La palabra municipio es entendida de diversas maneras según su origen etimológico. La definición etimológica de municipio proviene del latín y está compuesta de dos frases, el sustantivo *munus*, el cual se refiere a cargas u obligaciones, tareas u oficios, así como otros conceptos, y el verbo *capere*, que significa tomar, hacerse cargo de algo, asumir ciertas cosas. Lo cual quiere decir que la unión de estas dos palabras surge del término latín *municipium*, la cual define a las ciudades en las que los habitantes tomaban la responsabilidad tanto personal, como de su patrimonio para atender lo relativo a los asuntos y servicios locales de esa misma comunidad.

El municipio es una persona de derecho público que se constituye por un territorio determinado, que tiene como fin administrar sus propios recursos,

pero que depende en mayor o menor medida de una entidad pública superior (entidades federativas).

Gabino Fraga apunta que el municipio es una forma en que el Estado descentraliza los servicios públicos correspondientes a una circunscripción territorial determinada. (Gaona, 1991).

En la actualidad se observan diferentes puntos de vista referente a la definición de municipio, se observa desde la corriente etimológica, sociológica, jurídica, entre otras. Pero aun teniendo una variedad de significados podemos observar que existen aspectos en común dentro de esos significados, ya que, el municipio es una persona jurídica, esto debido a que tiene un patrimonio propio, el cual cuenta con autonomía para poder gobernarse y administrar su capital público, el municipio está integrado por un territorio determinado y este mismo persigue fines en común los cuales asumen tanto conflictos personales o meramente familiares, es importante mencionar que el municipio solo puede actuar dentro del Estado y los límites que este fije.

2.5 ¿Qué es un Conflicto?

El conflicto se define como una situación en la que dos o más personas persiguen metas diferentes, defienden valores totalmente contradictorios, tienen intereses opuestos, de tal modo que esto los lleva a comportarse de forma agresiva con tendencia al enfrentamiento. Todo esto debido a que no siempre podemos estar de acuerdo con las personas que nos rodean, pero eso no quiere decir que siempre debemos estar en conflicto, ya que, esto nos causaría problemas emocionales que podrían terminar representando una pérdida de energía en nuestras vidas.

El significado que da de conflicto el diccionario de la Lengua Española, de la Real Academia, en su última edición 1994. Define el conflicto en su primera acepción como “combate, lucha, pelea”, en su segunda como “enfrentamiento armado”, en su tercera como “apuro, situación desgraciada y de difícil salida”, y finalmente en cuarto lugar como “problema, cuestión, materia de discusión.

Hoy en día, sin embargo, consideramos que el conflicto es un rasgo inevitable de las relaciones sociales. El problema estriba en que todo conflicto puede adoptar un curso constructivo o destructivo y por lo tanto la cuestión no es tanto eliminar o prevenir el conflicto sino saber asumir dichas situaciones conflictivas y enfrentar a ellas con los recursos suficientes para que todos los implicados en dichas situaciones conflictivas y enfrentar a ellas con los recursos suficientes para que todos los implicados en dichas situaciones salgamos enriquecidos de ellas. (Alzate, 1998)

Los conflictos ocupan un lugar en nuestras vidas que muchas veces son considerados como obstáculos, los cuales nos dificultan la convivencia. Normalmente cuando hablamos de conflicto nos referimos a algo negativo, habitualmente hacemos referencias a disputas, diferencias, controversias, percepciones incompatibles, choque de ideas, etc.

Pero actualmente el conflicto puede ser visto de dos formas: puede presentarse como lo que conocemos regularmente, como algo negativo o podemos observar la actualización de esta palabra y verlo como algo positivo.

Se puede observar al conflicto desde la parte positiva, podemos verlo como una oportunidad de cambio, puede verse como una oportunidad para el desarrollo personal y profesional, puede ser una forma positiva, ya que, previene conflictos más serios o duraderos, fomenta al cambio, la innovación y la creatividad, mejora los puentes de comunicación, entre sus grandes beneficios tenemos que incrementar el rendimiento, la energía y mejora la relación del grupo o de los individuos, aclara polémicas y las metas, etc.

SECCIÓN TERCERA MARCO LEGAL DE LA MEDIACIÓN MUNICIPAL

Sumario: 3.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. 3.2 Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal. 3.3 Ley de Mediación, Conciliación y promoción de la paz social para el Estado de México. 3.4 Reglamento de la Oficialía mediadora conciliadora. 3.5 Ley Orgánica Municipal del Estado de México 3.6 Ley Federal del Trabajo.

Palabras preliminares

En esta sección se abordarán temas desde la perspectiva jurídica de la mediación, siendo estos temas de gran interés en relación con los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, de igual forma esta sección incluye el análisis meticuloso de leyes vigentes que están totalmente relacionadas con el título principal de este artículo, entre ellos podemos encontrar la Ley de Mediación, Conciliación y promoción de la paz social para el Estado de México. La cual es base esencial de los MASC y nos muestra como es el proceso que se lleva a cabo.

3.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Gracias a la reforma del 18 de junio de 2008 en el artículo 17 constitucional, se observa la implementación de los Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias dentro de la república mexicana, dicha reforma trae grandes beneficios para los ciudadanos, ya que, establece que los mecanismos alternativos

de solución de controversias son esa forma pronta y expedita para la resolución de controversias, es decir el ordenamiento jurídico trasciende y va más allá, comienza a tener mejoras, se reconoce que todas las personas tienen derecho a tomar algún mecanismo alternativo de solución de controversias antes de pasar a una instancia jurisdiccional y a corto plazo se puede resolver su controversia velando por respetar los intereses de ambas partes con una solución equitativa.

El artículo 17, párrafo quinto, de nuestra carta magna establece a la letra lo siguiente:

Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial. (Carbonell, 2017).

Gracias a esta nueva reforma constitucional que hace hincapié en que estos mecanismos alternativos serán de forma obligatoria en todo el territorio nacional y de igual forma nos hace ver a los MASC como un nuevo derecho humano, como una nueva opción de hacer justicia, tomándolos como primera opción, nos hacen ver y creer que hay otras formas de darle solución a las controversias, ya que, desaparece esa forma tradicional de enfrentar los problemas y que un tribunal sea quien intervenga ante el conflicto suscitado.

3.2 Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal.

El 29 de diciembre de 2014, se publica en el diario oficial de la federación el ordenamiento basado en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, dicha ley tiene como objetivo principal establecer los principios por los cuales se rigen los MASC, las bases, los requisitos que estos tienen, las condiciones, las reglas generales, los acuerdos y el seguimiento que se le debe dar dentro de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

El decreto de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal establece a la letra lo siguiente:

"El congreso general de los estados unidos mexicanos, Decreta: se expide la ley nacional de mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal, se reforman diversas disposiciones del código nacional de procedimientos penales y se reforman y adicionan diversas disposiciones del código federal de procedimientos penales. (UNIÓN, 2014)

La finalidad de este decreto es hacer valer la implementación de la reforma del 2008 y con eso lograr que se les dé solución pronta y expedita a las controversias de los

habitantes del Estado de México, propiciando el dialogo y la solución pacífica, todo esto mediante procedimientos establecidos en la oralidad, la confidencialidad y el respeto, basado en una cultura de la paz y no violencia.

Esta ley incorpora al sistema de justicia penal un procedimiento sintetizado el cual busca la presunción de inocencia y las garantías individuales de ambas partes, tanto de la víctima, como del victimario, de igual forma esta nueva ley ayuda a los ciudadanos con costos bajos y procedimientos a corto plazo.

3.3 Ley de Mediación, Conciliación y promoción de la paz social para el Estado de México.

La Ley de Mediación, Conciliación y promoción de la Paz Social para el Estado de México es publicada el 22 de diciembre de 2010 y entra en vigor el 1 de enero de 2011, es una ley de orden público e interés social, que tiene como objetivo fomentar la cultura de la paz, restaurar las relaciones entre las partes en conflicto tanto interpersonales como sociales y hacer de ella una vía factible para la solución pronta y expedita de las controversias que existen dentro de los habitantes mexiquenses.

El objetivo de esta ley es saber cuáles son los mecanismos alternativos, cómo funcionan, establece los principios por los cuales se rigen los MASC, describe las bases, los requisitos para poder entrar en sesión y las condiciones que se tiene para poder llevar a cabo los MASC en los habitantes, de igual forma nos ayuda a identificar cuales son los tipos de conflictos que pueden ser resueltos a través de los MASC.

El decreto número 251 en el Estado de México publica el 22 de diciembre de 2010, y entra en vigor el 1° de enero de 2011 la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México en la que, su objetivo fundamental, es “fomentar la cultura de la paz y la restauración de las relaciones interpersonales y sociales a través de medios de solución de conflictos como son la mediación, la conciliación y la justicia restaurativa. (Suck, 2014).

En el momento en que entra en vigor esta ley todo comienza a cambiar dentro del Estado de México, debido a que esta ley nos muestra que cambia la metodología planteada y comienza una nueva forma de resolución a los conflictos, esta ley prevé y regula un sistema integro de justicia, fomenta la cultura de la paz, el perdón de las partes y sobre todo ayuda a la restauración de los tejidos emocionales y personales entre las partes, con esta ley se comprueba y demuestra que la mediación y la conciliación son las vías alternas más confiables para la resolución de conflictos sin la necesidad de un juez, ya que están basadas en la solución pacífica, confidencial, flexible y voluntaria, para que las partes puedan ser libres de exponer sus intereses y necesidades y sean ellos mismos quienes den solución a su controversia.

3.4 Reglamento de la Oficialía mediadora conciliadora

El reglamento que expide la oficialía mediadora conciliadora es de orden público y está basado como tal, para que cualquier integrante dentro del municipio pueda observarlo, este reglamento es de suma importancia dentro del municipio, ya que, te enseña y te describe los objetivos de la oficialía, las funciones y atribuciones del mediador conciliador, describe como son integradas, los impedimentos y excusas que pueden existir dentro de la mediación, el procedimiento que se debe desarrollar dentro de la oficialía mediadora-conciliadora, la conclusión y el proceso del convenio.

Lo más importante dentro de este reglamento y lo que nos trae a este punto es saber cuáles son los requisitos que se necesitan para ser mediador-conciliador según cada municipio.

El reglamento de la oficialía mediadora-conciliadora del municipio de Nezahualcóyotl, Estado de México menciona a la letra lo siguiente:

Artículo 22. Para ser Oficial Mediador-Conciliador, se requiere: I. Ser ciudadano mexicano, en pleno ejercicio de sus derechos; II. No haber sido condenado por delito intencional; III. Ser de reconocida buena conducta y solvencia moral; IV. Tener cuando menos treinta años al día de su designación; V. Ser licenciado en derecho, en psicología, en sociología, en antropología, en trabajo social, o en comunicaciones y tener acreditados los estudios en materia de mediación; y VI. Estar certificado por el Centro de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México. (GARCÍA, 2017).

Este reglamento a diferencia de otros municipios, hablando en específico de los requisitos para ser mediador-conciliador, menciona que debe tener “cuando menos treinta años” al día de su designación. Hago mención de esto debido a que en la gaceta de gobierno el día 08 de enero del 2008 se publica en la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el aun así mencionado Distrito Federal una nueva actualización, en el artículo 18 donde se menciona que para ser mediador o tener la certificación en mediación privada la edad mínima es de 25 años, más no se ha reformado para los licenciados en Medios Alternativos de Solución de Controversias.

De igual forma se observa que los requisitos para ser mediador son básicos, solo te piden cursar y concluir el proceso de selección el cual debe ser sometido a los exámenes, cursos de capacitación y entrenamiento, lo cual puede ser concluido en un periodo corto de tiempo, pero para nosotros como licenciados en MASC que tenemos una formación de 5 años, conocemos las herramientas que se utilizan y en qué momento se deben utilizar no tenemos oportunidad de aspirar a estos puestos

hasta cumplir por lo menos 25 años de edad, cuando muchos de nosotros salimos de 22 años de la licenciatura.

3.5 Ley Orgánica Municipal del Estado de México

La ley orgánica municipal es de ordenamiento público y cualquiera de los habitantes del municipio correspondiente puede hacer uso de ella, dentro de ella se establecen las competencias, facultades y deberes que corresponden al gobierno municipal y en ella misma se establecen las bases para la integración, organización y el funcionamiento de la administración pública.

Todas las leyes orgánicas de cualquier entidad federativa nos muestran los derechos y obligaciones que tienen cada uno de los habitantes de cada municipio, así mismo establece las facultades y obligaciones del ayuntamiento correspondiente.

De igual forma la ley orgánica debe establecer las facultades que tienen cada uno de los órganos que conforman a los diferentes ayuntamientos de las entidades federativas, las tareas que tienen y todo lo establecido en el artículo 115 de nuestra carta magna.

La ley orgánica municipal establece en su artículo 149 a la letra lo siguiente:

Artículo 149.- Las oficialías se dividirán en mediadoras-conciliadoras y calificadoras. I. Para ser Oficial Mediador-Conciliador, se requiere: a). Ser ciudadano mexicano, en pleno ejercicio de sus derechos; b). No haber sido condenado por delito intencional; c). Ser de reconocida buena conducta y solvencia moral; d) Tener cuando menos treinta años al día de su designación; e) Ser licenciado en derecho, en psicología, en sociología, en antropología, en trabajo social, o en comunicaciones y tener acreditados los estudios en materia de mediación; y f) Estar certificado por el Centro de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México. (Pagaza, 1993)

Todos y cada uno de los requisitos que se piden para ser mediador- conciliador son muy básicos, es por ello que desde mi observancia y punto de vista pediría que solo los licenciados en MASC pudiésemos ocupar esos puestos, ya que, nuestra formación está basada en la cultura de la paz, el fomento a los derechos humanos de cada uno de los habitantes, tenemos una escucha activa para no dejar de lado los conflictos de los habitantes y contamos con esa flexibilidad y toma de decisiones, para que las partes puedan expresar sus opiniones, intereses, necesidades con las que cuentan y así poder visualizar las áreas de oportunidad con las que se cuenta para poder darle una solución pronta y expedita a sus conflictos.

3.6 Ley Federal del Trabajo

La ley del trabajo surge para poder regular las leyes establecidas en el ámbito laboral entre patrones y colaboradores, en cada uno de sus artículos están determinados de forma detallada los derechos y obligaciones con los que cuentan ambas partes. Esta ley ayuda y protege en su mayor parte a los trabajadores.

Dicha ley nace en 1931 y desde entonces cobra gran importancia hablando específicamente de las leyes que contiene.

La Ley Federal del Trabajo establece en su artículo 684-F a la letra lo siguiente:

El conciliador tendrá las siguientes atribuciones y obligaciones: I. Emitir el citatorio a la audiencia de conciliación, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley; II. Aprobar o desestimar, según sea el caso, las causas de justificación para la inasistencia a la audiencia de conciliación, con base en los elementos que se le aporten; III. Comunicar a las partes el objeto, alcance y límites de la conciliación; IV. Exhortar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo; V. Evaluar las solicitudes de los interesados con el fin de determinar la forma más adecuada para formular propuestas de arreglo, sin que ello implique la imposición de acuerdos; ... (Ordaz, 2021)

Hablo específicamente estos primeros puntos de los 11 que establecen las atribuciones y obligaciones de los conciliadores, ya que, en su mayoría no realizan ni la mitad de los puntos expuestos, muchas veces no se les comunica ni que es una mediación o conciliación, mucho menos los pasos a seguir y tampoco se les indica como se lleva un proceso de la conciliación vista, las capacitaciones que se les dan a los abogados para poder cubrir estos puestos no son suficientes, ya que, su formación les impide ver más allá del conflicto, los limita mucho y no ven por el beneficio mutuo; de igual forma su artículo 684-G establece los requisitos para ser conciliador, los cuales son similares a los mencionados anteriormente.

SECCIÓN CUARTA DISEÑO DE PROPUESTA PARA QUE LAS Y LOS MEDIADORES MUNICIPALES, SEAN LICENCIADOS EN MEDIOS ALTERNOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Sumario: 4.1 Presentación y entrevista al Doctor en Derecho, Mario Alberto Montaña Delgado, Director Regional de la zona del Valle de Toluca del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México. 4.2 Cuestionamiento respecto a la intervención de Licenciado en Derecho dentro de las oficinas mediadoras-conciliadoras, sobre el cumplimiento adecuado para aplicar a los usuarios un mecanismo

alternativo de solución de conflictos. 4.3. Intervención sobre el conocimiento adecuado de las herramientas y técnicas que se utilizan dentro de mediación. 4.4 Aplicación adecuada del caucus en las oficinas mediadoras conciliadoras. 4.5 Áreas dentro de las cuales él aplica la calibración dentro de mediación. 4.6 Duda respecto a los cursos y la certificación en MASC, para ocupar el cargo de mediador Municipal.

Palabras preliminares

En esta sección se abordará el diseño de propuesta para que las y los mediadores municipales, sean licenciados en Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. Al hacer este análisis pude destacar que la actualización constante en materia de mecanismos alternativos para la solución de controversias es necesario, no obstante, el tener conocimiento adecuado al respecto puede ayudar en muchos sentidos a una solución pronta y pacífica dentro de las oficinas mediadoras conciliadoras.

4.1 Presentación y entrevista al Doctor en Derecho, Mario Alberto Montaña Delgado, Director Regional de la zona del Valle de Toluca del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México.

Como se explicó en secciones anteriores los mecanismos alternativos de solución de controversias entran en vigor en el año 2008, el poder judicial es quien comienza a trabajar con ellos y se observan cambios dentro de la forma tradicional de resolución de controversias, que era ante un juez y él era quien daba una solución al conflicto suscitado. Ahora se comienza a hacer ante un tercero imparcial que su labor es abrir el diálogo para que sean ellos mismos quienes den solución pronta a sus conflictos.

Es por ello que dentro del Estado se establece esta figura del mediador o también conocido como facilitador, el cual es acreditado como ese profesional que guía a las partes en controversia para una solución pacífica y pronta.

Dentro de las leyes se establecen requisitos para que los usuarios puedan ejercer esa labor y función, la cual es el objetivo de dicha investigación, el hacer una propuesta de reforma en virtud a que la ley orgánica municipal, la cual establece a la letra lo siguiente:

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

I. Para ser Oficial Mediador-Conciliador, se requiere: a). Ser ciudadano mexicano, en pleno ejercicio de sus derechos; b). No haber sido

condenado por delito intencional; c). Ser de reconocida buena conducta y solvencia moral; d) Tener cuando menos treinta años al día de su designación; e) Ser licenciado en derecho, en psicología, en sociología, en antropología, en trabajo social, o en comunicaciones y tener acreditados los estudios en materia de mediación; y f) Estar certificado por el Centro de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México.

Dentro de este artículo se puede apreciar que como requisito para ser facilitador no se pide con exactitud el tener conocimientos amplios dentro de los mecanismos alternativos, mucho menos ser un especialista en la materia, dentro de este artículo hace mención que uno de los requisitos más importantes debe ser contar con una licenciatura afín, pero no hay una especificación exacta sobre la importancia de tener conocimientos en medios alternos, ya que, de igual forma el cargo de facilitador es ocupado por psicólogos, trabajadores sociales, lo cual a criterio de quien realiza la presente investigación, no va de acuerdo.

Lo mencionado anteriormente se ve reforzado por el Doctor en Derecho, Mario Alberto Montaña Delgado, Director Regional de la zona del Valle de Toluca del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México, quien tiene alto conocimiento en Mecanismos Alternativos, al ser una persona especializada en Medios Alternos desde hace algunos años, quien al realizarle una entrevista breve con base en una serie de preguntas respecto al tema, desde su propia perspectiva y su gran experiencia laboral contesto lo siguiente:

4.2 Entrevista respecto a la intervención de un Licenciado en Derecho dentro de las oficinas mediadoras-conciliadoras, sobre el cumplimiento adecuado para aplicar a los usuarios un mecanismo alternativo de solución de conflictos.

Primera pregunta: la primera pregunta que le realice al Doctor fue si consideraba que la intervención de un Licenciado en Derecho dentro de las oficinas mediadoras-conciliadoras, cumplía adecuadamente con las condiciones y conocimientos necesarios para aplicar a los usuarios un mecanismo alternativo de solución de conflictos, a lo que respondió lo siguiente:

R: No, es una realidad que la mayoría de oficinas mediadoras en los ayuntamientos trabaja sobre la idea de que quienes realicen esa labor solo se dediquen a que las personas lleguen a un acuerdo y dejan a un lado que en realidad hoy por hoy los MASC demandan conocimiento, no solo técnico

sino sustancial de la labor que es conciliar. Vivimos en una cultura arraigada en que para poder llevar a las partes a construir acuerdos no se necesita más que buena voluntad pero eso provoca aún más daño, porque colabora este tipo de abordajes sin técnica, sin conocimiento sustancial, colabora en que el conflicto se consolide a largo plazo y no en que pueda tener una solución en la base, aun no obstante en que el operario municipal sea abogado, eso no excluye o contempla el hecho de que la conciliación es un mecanismo que requiere conocimiento y técnica.

A partir de esta respuesta otorgada por el servidor público y desde su amplia experiencia dentro de los mecanismos alternativos, podemos apreciar que él considera que la persona adecuada para poder cubrir con el cargo de mediador municipal, debe ser aquella que cuente con conocimientos jurídicos suficientes, pero también que tenga un amplio conocimiento sobre el uso de los mecanismos alternativos y su función, además de que cuente con la capacidad para mediar las necesidades de las partes en tiempos cortos.

Segunda pregunta: también se le cuestionó sobre las herramientas y técnicas aplicables dentro de la mediación y/o conciliación para poder alcanzar de forma eficaz una solución entre las partes, respondiendo lo siguiente:

R: Yo te podría decir que sí, soy mediador de hace mucho tiempo, constantemente me estoy actualizando, no solamente por mí mismo, sino a través del trabajo, pero cada día van surgiendo nuevas perspectivas de la mediación, nuevos adelantos científicos y técnicos en la materia, y entonces decir que si conozco todos sería demasiado ambicioso, demasiado desproporcionado de mi parte. Conozco las herramientas hasta hoy que se vienen aplicando en cada uno de los diferentes ámbitos.

Al obtener esta respuesta podemos darnos cuenta de que el doctor es una persona preparada que constantemente se está actualizando para poder dar un servicio adecuado y proporcional a los diferentes casos que el llegase a atender, lo cual sería de suma importancia que los mediadores municipales pudieran hacer y poder dar un servicio adecuado a los usuarios que se acercan a las oficinas.

Tercera pregunta: Considera usted que el caucus es utilizado de forma correcta en las oficinas mediadoras conciliadoras.

R: no, yo considero que no es utilizado, pero quizá más grave sea que no se le conozca dentro de las oficinas municipales, ya que, están aquejadas de varias áreas de oportunidad en una de ellas está que no se conoce de forma especializada a los MASC y en qué específicamente al no conocerlo no vas a conocer la especialización de las herramientas cómo lo puede ser el

caucus, esto lleva muchos objetivos desde la contención emocional, pasando por flexibilizar las posiciones y por conocer a la persona en cuanto a sus necesidades, miedo, aversiones, etc., esto visto desde casos que no puede fluir con eficiencia cuando tienes a las dos partes de frente.

Al tener esta respuesta y desde la experiencia profesional puedo decir que es cierto, desgraciadamente no se conoce que es el caucus dentro de las oficialías mediadoras, es por ello que al tener una actualización adecuada de las herramientas y técnicas de mediación podría facilitar el abundante trabajo que tienen dentro y hacer que las partes puedan expresar sus emociones de forma correcta a través del caucus, para poder lograr una solución adecuada a sus conflictos.

Cuarta pregunta: ¿En qué áreas aplica usted la calibración dentro de mediación?

R: Estás calibrando todo el tiempo porque desde el momento, desde que la persona llega, el tono de la voz, la expresión corporal, la gesticulación, inclusive los micro gestos, desde el momento que va narrando su historia identificas que su expresión corporal coincida con lo que dice, cómo lo dice y sigues calibrando, que haya congruencia durante todo el uso de la voz. Cuando comienzan las propuestas vas calibrando que la persona esté atenta a lo que se le dice y también sea congruente con lo que proponga. Estás calibrando todo el tiempo esta es una herramienta muy transversal a todo el proceso.

Desde esta respuesta se puede observar que el proceso de calibración es una herramienta muy importante dentro de los MASC, el que el facilitador sepa que es la calibración y tener una escucha activa siempre es importante para poder obtener soluciones congruentes dentro del proceso, esto sería de mucha ayuda para una solución adecuada, observar adecuadamente las gesticulaciones de los usuarios nos ayuda a detectar si alguien está mintiendo dentro del proceso y poder actuar de inmediato, la calibración se hace en todo momento dentro de la mediación.

Quinta pregunta: Considera que los cursos y la certificación en MASC es suficiente para ocupar el cargo o considera que se necesita más capacitación al respecto.

R: Considero que la certificación es muy importante, pero no debe ser tomado como un reconocimiento el tener la certificación, sino, que está debe apoyarse en otras herramientas, en otros requisitos para lograr eficiencias, credibilidad de nuestros servicios, a qué me refiero, a que aparte de estar certificado estás obligado a hacer supervisado para verificar tu congruencia, que veas que el marco material es necesario, a que tengas unas oficinas dignas, que mantengan el mensaje de lo que es la filosofía de los mecanismos alternativos y no solo la certificación, no solo el papel sino el

aspecto de dónde vas a ejercer y a que te obligas en el sentido garantizar la calidad del servicio, en otras palabras a estarte capacitando constantemente y demostrar que tu servicio este soportado con personal administrativo que te ayude a manejar eficientemente el archivo, es decir la supervisión posterior a las certificaciones básicas así como la preparación constante.

Referente a la pregunta, se puede observar que la certificación no es todo lo que se necesita para poder ser mediador, el papel si es importante, pero el tener una actualización constante sobre los mecanismos alternativos podría ayudar y facilitar el servicio dentro de las oficialías, una actualización constante podrían ayudar a que los facilitadores tengan un panorama más amplio sobre la resolución adecuada de conflictos y que siempre se debe actuar con congruencia ante dichas circunstancias que pueden ser expuestos.

En relación con las diversas respuestas obtenidas, se pudieron señalar varios puntos, principalmente la necesidad de conocer el proceso de mediación y/o conciliación dentro de los ayuntamientos por parte de los facilitadores, ya que, los mecanismos alternativos de solución de controversias, pueden llegar a alcanzar su objetivo cuando son utilizados de manera correcta.

De igual forma el conocer ampliamente el marco legal de los mecanismos alternativos, debido a que aún se desconoce mucho al respecto sobre su uso y aplicación, tanto usuarios como facilitadores desconocen algunos aspectos de mediación y/o conciliación y más dentro de los diferentes municipios; el facilitador debe asegurarse en todo momento de tener una actualización constante al respecto y asegurarse de brindar un servicio adecuado, dentro de la cual las partes se sientan conformes y seguras del proceso que están llevando a cabo.

Es importante tener conocimiento de las partes por las cuales son formadas las mediaciones y conciliaciones, ya que, el facilitador debe indicar desde la bienvenida lo que es el proceso, las partes del proceso y hacer mención a los usuarios que pueden desistir si no se llegasen a sentir cómodos, siendo este un principio que rige a los medios alternos, impidiendo así cumplir con su objetivo, que es resolver de forma pacífica el conflicto suscitado y tener un beneficios mutuos entre los usuarios.

Es un hecho que el uso adecuado de los medios alternos está liberando cargas de trabajo excesivas dentro de los juzgados y al tener una aplicación adecuada de estos puede ayudar a la relación entre las partes para evitar así futuros conflictos y así mismo poder tener una comunicación adecuada entre ellos.

Es importante mencionar que el objetivo principal de los mecanismos alternativos de solución de controversias, es la confianza de los usuarios en este proceso, de igual forma es importante hacer mención que la población mexicana no es muy empática con el proceso de justicia que tenemos y el contar con un proceso nuevo

de solución y con especialistas en la materia, puede ayudar a que los usuarios se sientan cómodos con el proceso y el no contar un licenciado en Medios Alternos para la Solución de Controversias, o en su caso un especialista en la materia dentro de los ayuntamientos municipales, podría generar un desinterés dentro de los usuarios y esto llevaría a seguir el proceso antiguo que conocemos, el cual pudo ser resuelto rápidamente a través de los mecanismos alternativos.

Además, los medios alternos tienen como finalidad propiciar la paz y la solución pacífica a través del diálogo efectivo dentro de la solución de los usuarios, tomando en cuenta tiempos cortos y cuidando siempre las emociones que conlleva un proceso de resolución.

4.3. Intervención sobre el conocimiento adecuado de las herramientas y técnicas que se utilizan dentro de mediación

Dentro de la entrevista, pude observar que no todos los profesionales que trabajan a través de los MASC, utilizan de manera adecuada las herramientas y técnicas.

Dentro de la licenciatura en MASC nos enseñan muchas técnicas de aplicación ante una mediación o conciliación, según sea el caso, algunos ejemplos de ellas tenemos las siguientes:

Caucus, premediación, calibración, técnica del espejo, rapport, comunicación asertiva lluvia de ideas, reformulación, parafraseo, resumen, encuadre, técnica del silencio, entre otras. Las cuales nos pueden ser de mucha ayuda para que los usuarios puedan comunicarse de mejor forma y tener una resolución del conflicto suscitado de mejor forma.

4.4 Aplicación adecuada del caucus en las oficialías mediadoras conciliadoras

Pude observar que se desconoce mucho de los MASC, aún falta mucho para que los usuarios y los profesionales conozcan y desempeñen las áreas de oportunidad que los MASC nos ofrecen, por lo tanto, dentro de las oficialías mediadoras-conciliadoras se desconoce que es el caucus y como se puede utilizar dentro de una mediación, ya que, al tener un uso adecuado de esta herramienta les sería de mucha ayuda para que, los usuarios pudiesen expresarse libremente sin miedo a que el otro lo limite y eso les sea de mucha ayuda para poder tener una resolución apropiada al conflicto suscitado.

4.5 Áreas dentro de las cuales él aplica la calibración dentro de mediación

Como una profesional de los MASC, considero pertinente mencionar que dentro de todo el proceso de la mediación se utiliza la calibración, sin calibración no hay mediación, esto debido a que de ella están basados los intereses, necesidades y oportunidades de los usuarios y esta misma es la que les da la oportunidad de ser

los protagonistas en la construcción de las posibles alternativas a sus conflictos, teniendo una resolución equitativa y mediante una cultura de la paz.

4.6 Duda respecto a los cursos y la certificación en MASC, para ocupar el cargo de mediador Municipal

Personalmente considero que la certificación a licenciados en MASC, no debería ser un requisito, ya que, tenemos una formación y preparación de 5 años para poder resolver los conflictos de los usuarios, propiciando la paz y la resolución de controversias a través del dialogo efectivo dentro de la solución.

CONCLUSIONES

Una vez establecido lo anterior, es importante mencionar que, gracias a los mecanismos alternativos de solución de controversias, en México se han podido resolver exitosamente muchos casos en diferentes materias, obteniendo de ellos soluciones pacíficas y áreas de oportunidad para ambas partes.

Primera

Al ser un proceso nuevo dentro de nuestro Estado, tiene como desventaja el que no sean muy reconocidos dentro de las comunidades, aún faltan muchas áreas por divagar e implementar, pero el uso correcto de los medios alternos puede ser muy útil dentro de los municipios para que, los usuarios puedan convivir de forma adecuada y con ello fomentar el dialogo y la cultura de la paz dentro de los municipios.

Al realizar este trabajo de investigación se observa el estado pionero dentro del país el cual fue Quinto Roo, que a la fecha es el estado con más conocimiento y trabajo dentro de los MASC, del cual podemos aprender mucho para que hoy en día el Estado de México absorba todo el conocimiento que se tiene y pueda ser implementado aquí.

Segunda

Dentro de los términos de las palabras clave del presente trabajo de investigación se observan palabras conocidas, pero no interpretadas de tal forma que puedan ser utilizadas de forma pacífica, como lo es el termino conflicto, el cual fue explicado a detalle dentro de su apartado y era mal visto, el cual crea una cultura de la paz adecuada.

Tercera

Las leyes que prevén a los MASC son muy importantes y es de suma importancia sean conocidas para poder tener una mejor visión y conocimiento de los MASC en el Estado, esto nos ayudará a cambiar esa forma jurisdiccional que se tiene de

solución de conflictos y es importante que los usuarios las conozcan para hacer valer su derecho a los MASC ante un conflicto.

Cuarta

Finalmente, el presente trabajo de investigación no tiene como finalidad mencionar que los mediadores municipales no cuentan con conocimientos para la aplicación de estos mecanismos alternativos, sino, que, al ser aplicables en algunas ocasiones de manera incorrecta, no pueden garantizar la adecuada resolución de los problemas existentes dentro de los municipios y así mismo no pueda haber una reparación del daño como lo es el principal objetivo de los medios alternos.

Por otra parte, el contar con facilitadores expertos en la materia, que estén constantemente actualizados y con un sustento adecuado dentro del proceso podría ayudar a que los usuarios resuelvan exitosamente sus controversias y evitar así otro conflicto entre ellos, el cual es el fin máximo del presente trabajo.

PROPUESTA

Una vez explicadas las necesidades y dificultades con las que cuentan los usuarios dentro de las oficinas mediadoras conciliadoras, se considera que para poder resolver estas problemáticas de forma adecuada, es necesario que el facilitador sea un Licenciado en Medios Alternos para la Solución de Controversias, debido a que siendo este un experto en la materia cumple adecuadamente con las habilidades y conocimiento necesarios para una aplicación y uso apropiado de los MASC, ya que, no solamente tiene conocimiento en el proceso, sino que, están preparados para aplicar correctamente las destrezas necesarias dentro de la intervención de las emociones que llegan a presentar los usuarios, por lo que el presente trabajo de investigación tiene como propuesta la siguiente dentro de la Ley Orgánica Municipal.

Artículo vigente	Artículo propuesto
<p>Artículo 149. Las oficinas se dividirán en mediadoras-conciliadoras y calificadoras.</p> <p>1.- Para ser Oficial Mediador-Conciliador, se requiere:</p> <p>(...) e) Ser licenciado en derecho, en psicología, en sociología, en antropología, en trabajo social, o en comunicaciones y tener acreditados los estudios en materia de mediación; (...)</p>	<p>Artículo 149. Las oficinas se dividirán en mediadoras-conciliadoras y calificadoras.</p> <p>1.- Para ser Oficial Mediador-Conciliador, se requiere:</p> <p>(...) e) Ser Licenciado en Medios Alternos para la Solución de Controversias y tener acreditados los estudios en materia de mediación; (...)</p>

Considerando esta propuesta, en atención a que como licenciados en mecanismos alternativos se cuentan con las capacidades y aptitudes suficientes para ejercer el cargo, ya que, se tienen conocimientos en derecho, psicología, comunicación y áreas afines a ello, para poder entablar un diálogo adecuado entre las partes que aceptan tomar el mecanismo y de esa forma poder obtener una solución pacífica, cuidando siempre las emociones que conlleva enfrentar una controversia y teniendo con ello el principio rector de un procedimiento de justicia pronto y expedito.

Bibliografía

Adriana Salcedo, P. &-R. (2016). *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano*. República Dominicana, Santo Domingo , República Dominicana: UNICEF. Recuperado el 01 de 08 de 2021, de https://www.unicef.org/Medicacion_Resolucion_Conflictos_WEB.pdf

Alzate, R. (1998). *Teoría del conflicto* (Vol. 5). Euskadi: Universidad del País Vasco. Recuperado el 18 de 08 de 2021, de <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflictouniversidad-complutense.pdf>

Choque, I. O. (1999). *Manual de Conciliación*. (I. O. Choque, Ed.) Lima, Perú, Perú: IPRECON. Recuperado el 18 de 08 de 2021, de http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/ma_con/9.pdf

Cortés, M. G. (27 de enero de 2016). MEDIACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN MÉXICO. (M. G. Cortés, Ed.) *Ius Humani*, 5, 68. Recuperado el 22 de 07 de 2021, de [file:///C:/Users/346257/Downloads/Dialnet-MediacionYParticipacionCiudadanaEnMexico-5316301%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/346257/Downloads/Dialnet-MediacionYParticipacionCiudadanaEnMexico-5316301%20(1).pdf)

Gaona, P. E. (1991). *Derecho Municipal* (Vol. 1). México, México: instituto de investigaciones jurídicas . Recuperado el 18 de 08 de 2021, de http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/322/1/images/Derecho_Municipal.pdf

Garni, M. R. (2). La mediación, mecanismo alternativo de solución de controversias. *EXLEGE*, 3, 75-90. Recuperado el 10 de 08 de 2021, de https://bajo.delasalle.edu.mx/revistas/exlege/pdf_3/exlege_03_art_05chacon_garnica.pdf

Garni, M. R. (2002). LA MEDIACIÓN, MECANISMO ALTERNATIVO. (M. R. Garni, Ed.) *EXLEGE, Universidad de la Salle*(3), 89. Recuperado el 22 de 07 de 2021, de

http://bajio.delasalle.edu.mx/revistas/exlege/pdf_3/exlege_03_art_05chacon_gar_nica.pdf

Macarena Gueren C., M. P. (2002). FORMACIÓN Y ROL DEL ABOGADO. *III ENCUENTRO DE LAS AMÉRICAS PARA LA RESOLUCIÓN*, 12. Recuperado el 02 de 08 de 2020, de https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/810/5_med_formpacif_2_mgueren_mpascal_cvalle.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20abogado%2C%20en%20un%20proceso,legal%20correspondiente%20al%20caso%20concreto.

Moreno, F. J. (2019). *Medios alternativos para la solución de controversias*. México : Copyright . Recuperado el 03 de 08 de 2021, de https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Medios_alternativos_para_la_soluci%C3%B3n_de_controversias_es_es.pdf

sánchez, n. g. (11 de septiembre de 2020). *EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19: Medios alternos de solución de conflictos (MASC)* (primera edición ed., Vol. 32). (U. N. México., Ed.) Ciudad de México, Ciudad de México , México : Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 13 de 07 de 2021, de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6279/1a.pdf>

Tirado, H. H. (2011). *Naturaleza del convenio de Mediación* (Centro de Estudios ed., Vol. 4). Toluca, Estado de México, México : Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Recuperado el 02 de 08 de 2021, de <https://www.codhem.org.mx/localuser/codhem.org/difus/natmediacion.pdf>

ANEXO

Cuestionario base de la entrevista aplicada al Doctor en Derecho, Mario Alberto Montaña Delgado, quien es un profesional especializado en los MASC, ya que, actualmente es Director Regional de la zona del Valle de Toluca del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México.

Primera pregunta. Considera usted que la intervención de un Licenciado en Derecho dentro de las oficialías mediadoras-conciliadoras, cumple adecuadamente con las condiciones y conocimientos necesarios para aplicar a los usuarios un mecanismo alternativo de solución de conflictos.

Segunda pregunta. ¿Conoce las herramientas y técnicas que se utilizan dentro de mediación?

Tercera pregunta. Considera usted que el caucus es utilizado de forma correcta en las oficialías mediadoras conciliadoras.

Cuarta pregunta. ¿En qué áreas aplica usted la calibración dentro de mediación?

Quinta pregunta. Considera que los cursos y la certificación en MASC es suficiente para ocupar el cargo o considera que se necesita más capacitación al respecto.