



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ACATLÁN**



## **El Oficial Mediador-Conciliador ante conductas reiteradas, en conflictos vecinales en el Municipio de Naucalpan de Juárez.**

TESINA

Que para obtener el grado de Especialista en Derecho Penal.

PRESENTA:

**LIC. CÉSAR OMAR SÁNCHEZ JIMÉNEZ.**

Asesor:

Mtro. José Alejandro González Reyna.

*Investigación realizada gracias al Programa de Apoyo a la Investigación para el Desarrollo y la Innovación (PAIDI) segunda parte, 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”.***

**SANTA CRUZ ACATLÁN, NAUCALPAN DE JUÁREZ ESTADO DE MÉXICO, 2018.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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 - La mediación y conciliación, como solución de conflictos vecinales y la intervención del Estado Mexicano, respecto de ambas figuras.....	5
1.1    La figura de la mediación y conciliación.....	6
1.1.1.    Teorías, modelos sobre la mediación y la conciliación.....	14
1.1.2.    Objetivos de la mediación y la conciliación.....	23
1.1.3.    Similitudes y diferencias entre mediación y conciliación.....	25
1.2.    Las funciones del Estado sobre los medios alternativos de solución de conflictos (mediación y conciliación). .....	27
1.3.    Conflictos vecinales.....	29
1.3.1.    Concepto de conflicto, y de conflicto vecinal. ....	29
1.3.2    Características de los conflictos vecinales, así como conflictos individuales e interpersonales (motivos y consecuencias).....	31
1.3.3.    Certeza jurídica, seguridad jurídica y venganza privada. ....	33
CAPÍTULO II -El Oficial Mediador-Conciliador en la solución de conflictos vecinales.....	36
2.1.    La figura del Oficial mediador-conciliador.....	37
2.1.1.    Perfil del Oficial Mediador-Conciliador. ....	39
2.1.2.    Técnicas y Estrategias del Oficial Mediador-Conciliador.....	44
2.2.    Atribuciones, obligaciones e impedimentos del Oficial Mediador Conciliador de acuerdo a la legislación aplicable del Municipio de Naucalpan de Juárez. ....	47
2.3.    Comparativa sobre el Oficial mediador-conciliador en relación a la legislación aplicable del Municipio de Naucalpan de Juárez con la legislación de la Ciudad de México.....	55
CAPÍTULO III - Los Centros de mediación. ....	60
3.1-    Proceso y procedimientos que se llevan a cabo de manera interna en el centro de mediación.....	61
3.2.    Manejo de datos personales y resoluciones de los acuerdos, en los centros de mediación.....	70
3.3.    El beneficio del manejo de una base de datos para el Centro de Mediación. ....	74
Conclusiones .....	81
Bibliografía.....	83

## Introducción.

Los conflictos entre personas, se originan por discrepancia en las formas de pensar, sentir o convivir; habitualmente se originan en lugares comunes como son los barrios, las colonias, las calles, la vía pública; estos lugares son los sitios donde se desarrolla la cotidianidad y por tanto las relaciones de interacción social, dando origen a controversias de tipo vecinales.

Una forma de resolver estos conflictos vecinales se da mediante el acercamiento e intervención de los Oficiales Mediadores-Conciliadores, que juega un rol importante para los individuos, debido a la cercanía y la facilidad de llevar a cabo los procesos de Mediación-Conciliación para solucionar sus problemas. Tomando como base la división política y jurisdiccional en México, la autoridad más cercana al ciudadano resulta ser la Municipal, es por ello que el Municipio de Naucalpan de Juárez es el territorio en el cual se desarrolla la presente investigación.

El proceso de mediación-conciliación, debe de auxiliar a las personas a darle solución a los distintos tipos de conflictos, centrándonos particularmente en los de tipo vecinal, para dejar como última alternativa la intervención del Derecho Penal, ya que muchos conflictos pueden cambiar o evolucionar negativamente a la forma de delitos, vulnerando la paz social y la sana convivencia.

La problemática que da origen al presente trabajo de investigación se centra en la figura de la mediación-conciliación que funciona como una manera de solución a conflictos de tipo vecinal a través de un acuerdo ante el Oficial Mediador-Conciliador; pero esta figura por sí sola no genera la certeza de que se resolvió la controversia, debido a que no existen registros o base de datos que manejen la información del procedimiento ni de la circunstancia trabajada por la autoridad; por lo tanto se desconoce en que culminan los acuerdos, si se cumplió la resolución determinada por el oficial mediador-conciliador, si las personas

cumplieron su parte, si volvió a suscitarse algún conflicto entre ciudadanos con acuerdos previos o, poder ubicar a personas conflictivas o si el conflicto se elevó a delito.

La hipótesis planteada en esta investigación, menciona que es necesaria una base de datos que contenga los registros, para determinar si en realidad se dio cumplimiento al convenio, detectar a las personas conflictivas, así como determinar si es necesario otras medidas para estos ciudadanos; forjando una cultura de la paz y, construyendo la información que sirva a la autoridad para generar estrategias que le ayuden a detectar conflictos, zonas conflictivas y posibles delitos

Para comprobar la hipótesis planteada se estableció como objetivo general, el analizar la figura de la mediación ejercida por el oficial mediador-conciliador, a través de sus facultades, obligaciones así como sus impedimentos, con el fin de determinar si se cumplen o no los acuerdos, ubicar a personas conflictivas, conocer a las personas que participan en ellos, describir la estructura de un acuerdo en un conflicto vecinal, así como el procedimiento llevado a cabo de manera interna en los centros de mediación y, establecer la viabilidad de crear una base de datos para llevar un manejo adecuado de los acuerdos, además de los datos de los ciudadanos que fueron parte de ellos.

En el primer capítulo de esta investigación se definirá la mediación y la conciliación, los modelos que plantean diferentes autores, los objetivos a conseguir según cada modelo, la implementación de los Medios Alternativos de Solución de Conflictos por parte del Estado Mexicano, y las diferentes concepciones y tipos de conflicto.

El segundo apartado explica los requisitos de actitud y aptitud del perfil del ciudadano que desea llevar a cabo la función de mediación-conciliación; además de revisar las atribuciones, facultades e impedimentos que se establecen en la ley

aplicable al Municipio de Naucalpan de Juárez, comparándola con la legislación de la Ciudad de México con el objeto de confrontar el desempeño de las funciones en ambas demarcaciones.

Por último el capítulo tercero, se centra en el proceso que es llevado a cabo en el interior del Centro de Mediación, el manejo que se le da a los datos personales, las resoluciones, la definición de base de datos, así como las propuestas de los mecanismos que se necesitan para un adecuado uso de la base de datos, la información que se debe introducir para utilizarse y el beneficio que aportará a esta institución.

## CAPÍTULO I

- La mediación y conciliación, como solución de conflictos vecinales y la intervención del Estado Mexicano, respecto de ambas figuras.

## 1.1 La figura de la mediación y conciliación.

Los conflictos entre seres humanos se remiten a la época primitiva, a lo largo de la historia moderna se han suscitado este tipo de problemas, debido a la cercanía en que convergen dentro de un entorno cercano; pugnas, confrontación por el poder, por territorio o simplemente por sobrevivir, son algunos ejemplos. Con el paso de los siglos, las personas han ido moldeando diferentes mecanismos para evitar que esos conflictos alteren la armonía colectiva y gesten condiciones para futuros conflictos, de mayor impacto. Es por ello que las sociedades han ido adoptando diversas formas de resolver estos problemas, por medios cada vez menos violentos.

Se comenzaron a designar a personas de confianza o de gran respeto en sus comunidades, para que fueran ellos quienes calmaran los ánimos, y ayudarán a resolver las diferencias entre las personas de una misma comunidad. “Siempre han aparecido conflictos entre las personas, ha surgido un mediador para aconsejar el empleo de la razón en lugar de las armas.”<sup>1</sup> El Oficial Mediador-Conciliador como autoridad, encamina a las partes en conflicto para que resuelvan sus diferencias.

Respecto de la mediación, existen autores que proporcionan distintas definiciones: “es una forma pacífica de solución de conflictos, en la que las partes enfrentadas, ayudadas por un mediador, pueden resolver sus disputas, en un foro justo y neutral, hasta llegar a una solución consensuada, que se traduce en un acuerdo satisfactorio y mutuamente aceptado por las partes.”<sup>2</sup> De la anterior definición podemos rescatar los siguientes puntos medulares: en primer lugar la manera en cómo debe realizarse la mediación, de manera pacífica para mantener un orden social. La neutralidad, como principio rector menciona que todos

---

<sup>1</sup> Cfr. D.M. Kolb, *Los mediadores*, traducción de CELER, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid, 1989, p. 13.

<sup>2</sup> Mejía Gómez, Juan Francisco, *Resolución alternativa de conflictos, Curso sobre resolución alternativa de conflictos*, Generalitat de Valencia, Valencia, 1997, p. 26.



convergen de manera igualitaria, nadie tiene algún tipo de ventaja en esta forma de solucionar conflictos, dando pauta a la participación de las partes a través de expresar su opinión, para así llegar a un acuerdo en el que se sientan conformes y satisfechos con la decisión tomada.

Existen otras definiciones que incluyen la figura de un mediador, como agente que lleva a cabo esta tarea: “por mediación se entenderá aquel proceso de resolución de disputas en el cual un tercero neutral llamado mediador, facilita la comunicación y negociación entre las partes para que éstas logren llegar a un acuerdo voluntario y mutuamente aceptable que ponga fin a la disputa.”<sup>3</sup>

La mediación sólo se menciona como un método de solución de conflictos mediante un acuerdo, pero llama la atención que no se le considere como una solución de tipo terapéutica<sup>4</sup>, ya que la función del mediador respecto a las definiciones mencionadas con anterioridad, no contempla otro tipo de medidas para atender situaciones que ameriten tal tratamiento, como se menciona a continuación: “si es detectado un problema psicológico, que incluso podrá ser la fuente del conflicto, entonces el mediador deberá reencaminar a las partes hacia un especialista, pues su función excluye cualquier tratamiento terapéutico.”<sup>5</sup>

Así mismo existen publicaciones que abordan este tema, y más allá de darnos una definición, muestran una visión de la mediación en la práctica profesional:

La mediación abre un puente de comunicación entre las partes, nos obliga a cambiar los viejos estereotipos, derriba las barreras de la asimetría del poder, propicia el respeto y el reconocimiento del otro, incorpora al proceso de solución de conflictos el concepto de un ser humano holístico que vive en toda su integridad, reconociendo en sus relaciones sus emociones y su razón. Es por todo ello, que la mediación

---

<sup>3</sup> Ojeda Núñez, Raúl, *Negociación, mediación y conciliación*, Leyer, Colombia, 2009, p.163.

<sup>4</sup>Terapéutica: Se denomina, por lo tanto, a la especialidad medicinal encargada de los medios para el tratamiento de dolencias y afecciones con la finalidad de lograr la curación o minimizar síntomas.” DEFINICIÓN.DE, <https://definicion.de/terapeutico/>, consultado el 2 de Abril de 2018 a las 18:20 hrs.

<sup>5</sup> Marques Cebola, Cátia, *la mediación*, Marcial Pons, Madrid 2013, p. 95.

se visualiza como una herramienta indispensable para construir LA CULTURA PARA LA PAZ.<sup>6</sup>

Existen ejes<sup>7</sup> rectores, que son indispensables para que la figura de la mediación cumpla su cometido, por lo cual es necesario que sea llevada a cabo bajo las siguientes premisas, por ejemplo la voluntad ya que esta debe existir entre las partes para que pueda realizarse de forma adecuada la mediación, otra es la igualdad de las partes (algo vital para la existencia de la figura); ya que al sentirse en igualdad de circunstancias, podrán participar con la libertad de participar sin que sea menospreciada su opinión, fomentando el diálogo de forma ordenada, tranquila y siempre con respeto a la contraparte en el conflicto.

Sin embargo, hay principios que no se mencionan en las definiciones que se revisaron, resultando de suma importancia a continuación, ahondaremos en los principios que, si se contemplan, esto con el fin de dar mayor cohesión al entendimiento de la mediación. Comenzando por el principio de voluntariedad, es de vital importancia ya que, sin él prácticamente no podría llevarse a cabo la figura de la mediación:

En efecto, nadie puede ser obligado a argumentar o esgrimir puntos de vista en contra de su voluntad o, en otras palabras, la obligatoriedad del recurso a la mediación podría dar lugar al silencio de las partes que harían inviable cualquier discusión, y con ello cualquier opción a la resolución del conflicto de forma dialogada y a través del mutuo acuerdo.<sup>8</sup>

Dicho principio le da forma y sentido a la mediación, que como bien se menciona en el párrafo anterior, la inexistencia del principio de la voluntad entre las partes, no podría darse el diálogo, por sentirse forzados a participar resultando con ello a no expresar una posible solución al conflicto en cuestión.

---

<sup>6</sup> Almada, Edwina, "Hablando de Mediación", *Hechos y Derechos*, núm. 9, Abril de 2012.

<sup>7</sup> "Eje: Parte esencial de un razonamiento o discurso; sostén principal de una empresa; designio final de una conducta." Diccionario Enciclopédico Vox 1. 2009 Larousse Editorial, S.L. en THE FREE DICTIONARY BY FARLEX, <https://es.thefreedictionary.com/eje> consultado 3 de Abril de 2018 a las 14:25hrs.

<sup>8</sup> *Ibidem*, p. 169.

“El principio de confidencialidad se propugna como condición de efectividad y eficacia de la mediación, pues las partes solamente sentirán libertad para divulgar informaciones al mediador si estuvieren protegidas por el secreto de las declaraciones producidas en las sesiones realizadas.”<sup>9</sup>

El saber que las declaraciones, como el conflicto solo quedará guardado de manera tripartita, genera un sentimiento de confianza que deriva en la libertad de mencionar de forma explícita lo sucedido, así como la forma en cómo se dieron los hechos sin ningún tipo de repercusión, debido a que lo declarado en el convenio y las propuestas hechas por las personas puede derivar en una solución para ambas partes.

Ahora corresponde el turno al principio de igualdad de partes, el cual da a entender que se trata de un método de solución de conflictos horizontal, ya que son los participantes quienes proponen la solución, debaten y ellos son los que aceptan los términos del mismo, siendo el mediador quién dirige, no específicamente quién propone la solución. Los ciudadanos en conflicto tienen oportunidades semejantes, su palabra esta en equivalencia, tienen voz y voto sobre lo sucedido, como de lo que sucederá, siempre existiendo la imparcialidad por parte del mediador, considerando ambos puntos de vista en todo momento.

"En el contexto de la mediación el poder de decisión siempre recae en las partes, nunca en el mediador."<sup>10</sup> De lo escrito con antelación, se muestra un panorama más amplio y preciso de la mediación como forma de solución de conflictos, sus principios, al operador de dicha función, que en líneas posteriores se detallará.

---

<sup>9</sup> Cfr. J. A. Lee y C. Giesler, *confidentiality in Mediation*, *Harvard Negotiation Law Review*, vol. 3, 1998, p. 291.

<sup>10</sup> *Ibíd*em, p. 164.

Finalmente, para efectos de la presente investigación se definirá a la mediación como un proceso para solucionar conflictos de forma pacífica, en la cual un tercero funge como guía para encaminar de buena manera el curso del proceso, auxiliando a las partes para que opinen sobre las posibles soluciones y que esto se vea reflejado en el acuerdo que realizará el mediador, dependiendo las necesidades, las propuestas realizadas por las partes. Por lo que concierne a los principios de esta figura, se considera a la voluntariedad como el más importante, debido a que le otorga el sustento esencial, al existir la voluntad de participación, los demás se vuelven concomitantes.

La conciliación, por otro lado se maneja la existencia de diferentes ejes de estudio, comenzando por las definiciones de esta figura; “Por conciliación entendemos en términos generales, la actividad desplegada ante un tercero por las partes de un conflicto de intereses, dirigida a lograr una composición justa del mismo”.<sup>11</sup> Una primera percepción apunta a una estructura similar a los que se presentó anteriormente (mediación), pero con características propias, la participación de los sujetos intervinientes se da en diferentes momentos.

Así frente a los mediadores, que tratan de aunar por conseguir que las partes lleguen a un acuerdo, en la conciliación el tercero interviene, mas no incita activamente a las partes a alcanzar el acuerdo al conflicto. Por tanto, su función consiste en reunir a las partes o en transmitir entre ellas los mensajes o las informaciones.<sup>12</sup>

En la conciliación el tercero ajeno que participa en la solución del conflicto, interviene de forma directa para que ambas partes puedan resolver su conflicto, lo que quiere decir que tiene una participación inmediata; algo que en la mediación se maneja de forma diferente: “El nombre deriva no del resultado concreto que se obtenga, no del *status termini* obtenido, sino del conjunto de los esfuerzos que

---

<sup>11</sup> Ibídem. P. 30.

<sup>12</sup> Ware, Sthephen J. Alternative Dispute Resolution, en Ojeda Núñez, Raúl, *Negociación, mediación y conciliación*, Leyer, Colombia, 2009, p. 69.

ponen en práctica para lograr la pacificación.”<sup>13</sup> Por lo tanto se puede decir que los efectos que surten en la conciliación se dan a lo largo del proceso, mientras que en la mediación estos efectos se hacen notar hasta que finaliza el proceso, es decir se consuma el acuerdo.

"La conciliación es un proceso consensual y confidencial 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." <sup>14</sup>

De la definición mencionada en el párrafo anterior, hay que resaltar que no está limitada a una sola persona para que opueda desarrollarse la conciliación, sino que puede llevarse a cabo de forma colegiada y que puede llevarse a cabo para ayudar a dos personas o incluso a comunidades u organizaciones, por lo que la magnitud puede ser masiva. A continuación, se realizará un análisis de los principios que rigen la conciliación;

1- Equidad y Legalidad. El objetivo de la Conciliación es arribar, eventualmente, a un acuerdo que sea percibido como justo, equitativo y duradero por las partes y que no afecte a terceros. La legalidad es una de las dimensiones del principio de equidad en virtud de que los acuerdos conciliatorios deben respetar el amplio orden jurídico existente.<sup>15</sup>

Este principio parece ser similar en su composición al de igualdad de partes, pero existen diferencias notorias que los diferencian entre sí, una de ellas es que se le da una gran importancia al acuerdo que se trata de formar por las partes, mediante la conciliación éste debe ser percibido por las personas que solicitaron la solución de su conflicto a través de la conciliación, como un acuerdo

---

<sup>13</sup> GUASP, Jaime, *Comentarios a la Ley de Enjuiciamiento Civil* (civil II), Madrid, 1945, p. 9, Ojeda Núñez, Raúl, *Negociación, mediación y conciliación*.

<sup>14</sup> Definición basada en algunas ideas sistematizadas por Scott Bradley, 1998, en CHOQUE, Ormachea Iván, *Manual de Conciliación*, Instituto Peruano de Resolución de Conflictos, Negociación y Mediación (IPRECON), Lima Perú, 1999, p. 56.

<sup>15</sup> *Ibidem*. p. 59.

equilibrado, a esto se suma el hecho que deberá estar situado de conformidad con los ordenamientos jurídicos en el momento que se lleve a cabo.

Como siguiente principio está, la Neutralidad: "La neutralidad se refiere a la no existencia de vínculo alguno entre el conciliador y una de las partes que solicita sus servicios."<sup>16</sup> Básicamente lo que se menciona es que el conciliador debe ser una persona ajena al conflicto, así como a los intereses que se manifiestan y derivaron en él, ya que esto dará pasó a siguiente principio, que va en concordancia con la neutralidad.

"Imparcialidad: a diferencia de la neutralidad, la imparcialidad es un estado mental que exige que el conciliador, durante el desarrollo de su gestión, mantenga una postura libre de prejuicios, favoritismo a través de acciones o palabras."<sup>17</sup>

Como puede notarse, en las líneas anteriores dejan entre ver que no hay que confundir la imparcialidad con la neutralidad ya que en la primera, el conciliador debe en todo momento actuar de forma neutral, no contar con ningún tipo de interés con los ciudadanos que se acercan a él para que les proponga una solución, en desarrollo del proceso como en el desenlace del mismo. El siguiente principio es el de confidencialidad citado anteriormente; en este caso el conciliador y los ciudadanos que participan en este medio de solución de conflictos no podrán develar ningún tipo de información aportada durante la conciliación.

"Sin embargo, la confidencialidad no es un principio absoluto, en tanto que pudieran haber situaciones límite que exigirán que el conciliador rompa su deber de confidencialidad y acuda a las autoridades competentes a denunciar casos por ejemplo de violencia sexual a menores, ancianos o terceros en general, o si el conciliador descubriera en el proceso que se va a producir un atentando a la integridad física o psicológica de una persona."<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> *Ídem.*

<sup>17</sup> *Ídem.*

<sup>18</sup> *Ídem.*

En la norma jurídica existe una premisa importante la cual se utiliza en la vida profesional de un conocedor del Derecho, como lo es que a toda regla hay una excepción, este principio aterrizado a esta investigación se da la pauta de omitir este principio cuando la situación así lo requiera, no trayendo consecuencias en contra del conciliador, siempre y cuando la información que él tenga sobre los hechos produzca una conducta tipificada por las leyes penales.

El siguiente principio recientemente fue implementado en el Sistema Penal Mexicano, y aplica en ambas figuras tanto en mediación como conciliación, es la oralidad, este principio es fundamental ya que propicia la comunicación entre partes de manera instantánea, desde tiempos ancestrales ha prevalecido este principio incluso antes que los sistemas jurídicos como los conocemos, es por ello que este principio es imprescindible a la hora de mencionar los primicias que componen a esta figura cómo a la mediación.

Por último, tenemos el principio de Voluntariedad: "voluntariedad o consensualidad implica que los conciliadores reconozcan -en todo momento- que las partes son las únicas que tienen la potestad de tomar una decisión final a favor de alguna alternativa de solución."<sup>19</sup> La voluntariedad, es manejada en el ámbito de la conciliación siendo completamente diferente al de mediación, ya que, si bien es cierto, el nombre es el mismo, el punto que toca es otro, ya que maneja que las personas parte del conflictos son las únicas facultadas para proponer y determinar la solución que más les convenga y les genere certeza, respecto del problema que surgió.

Para este trabajo de investigación, se definirá la conciliación como el medio a través del cual un tercero ajeno al conflicto usa sus conocimientos, para auxiliar de forma participativa a las personas inmersas en un conflicto a resolverlo, esto mediante la pericia para generar diálogo entre las partes; el conciliador deberá hacer uso de sus conocimientos para que ambas personas participen, buscando

---

<sup>19</sup> *Ídem.*

una solución que genere un ambiente tranquilo, de certeza en la solución de conflictos a través de la creación de puentes de comunicación.

La voluntariedad como principio de mayor importancia para esta investigación, se ve sujeta a otro principio importante que es la confidencialidad, aunque como ya se mencionó anteriormente, tiene una excepción. La cual permite romper este principio, siempre y cuando el conciliador tenga conocimiento de un hecho que sea castigado por las leyes penales como delito. Esto marca una excepción de este principio y es por ello que el conciliador deberá hacérselo saber a las personas con las cuales va a desempeñar esa función.

Después de haber estudiado ambas figuras (mediación y conciliación) es posible tener un panorama amplio y preciso de las tareas que desempeñan, los principios o ejes rectores de ambas, así como de los agentes que las llevan a cabo.

### **1.1.1. Teorías, modelos sobre la mediación y la conciliación.**

El bien común así como el orden social como objeto de estudio de la ciencia jurídica teniendo en su haber teorías, modelos, planteados por diferentes autores, tal es el caso de la mediación y la conciliación, obviamente dependiendo la teoría a manejar, se determinarán los objetivos. A continuación comenzaremos por mencionar las teorías sobre la mediación.

La primer Teoría que se abordará respecto de la Mediación, es la Teoría de la satisfacción:

El proceso de mediación es una herramienta poderosa para satisfacer las necesidades humanas profundas de las partes en disputa. A causa de su flexibilidad, su informalismo y su consensualidad, la mediación puede desplegar dimensiones del problema que las partes afrontan. Por consiguiente, puede contribuir a la obtención de resultados tipo ganancia que sobrepasan



los derechos formales para resolver problemas y satisfacer las necesidades auténticas de las partes en determinada situación.<sup>20</sup>

La mediación, al no ser específicamente un proceso formal, puede dar a las partes en conflicto cierta flexibilidad respecto de formalidades que los procesos jurídicos generalmente tienen, pero no por ello deja de lado la satisfacción de los ciudadanos que ven en esta figura una medida para poder plasmar sus pretensiones, así como ser una opción más práctica que un proceso judicial, con menos trámites burocráticos, y por ende una reducción en gastos que se generan al poner en movimiento al órgano jurisdiccional.

La siguiente teoría es la Justicia Social, que menciona lo siguiente: “La mediación ofrece un modo eficaz de organizar a los individuos alrededor de intereses comunes, y de ese modo crear vínculos y estructuras comunitarias más sólidas.”<sup>21</sup> De esta teoría se desprende básicamente lo siguiente, que a través de ella se busca generar la unión de la colectividad mediante soluciones benéficas, reales y satisfactorias, así como hacer sólidas las relaciones entre comunidades.

La teoría de la transformación consiste en cambiar la posición de ambos participantes, si bien no se pretende confiar del todo en la otra parte, por lo menos es tener la certeza que no deberá existir ningún tipo de agresión o traición por parte de la otra persona y así poder dialogar tranquilamente con una mayor confianza, para participar con la conciencia que nadie tiene ventaja sobre la otra persona, ni si siquiera el mediador.

“Que pasaría de ser una tregua insegura entre enemigos para convertirse en una sólida red de aliados.”<sup>22</sup> Incluso podemos asegurar que tiene relación con la teoría antes mencionada, ya que pretende que exista cierta unión y fortalecer a las comunidades que conviven entre sí, de forma cotidiana.

---

<sup>20</sup> Hernán Muñoz Yolanda y Pérez Ramos Eugenia M<sup>a</sup>, *Mediación. Escuelas, herramientas, técnicas*, Gizateka, Bilbao, 2010, p. 37, véase Bushy Folger, 1996, Paul Wahrhafting y Carl Moore, Baruch y Folger, 1996, Fiss y Nader, en teorías de la mediación.

<sup>21</sup> *Ídem.*

<sup>22</sup> *Ídem.*

Hay detractores de los beneficios que se pueden conquistar respecto de la mediación, a través de antítesis que manejan posibles causas que den un resultado negativo o contrario al esperado, tal es el caso de la corriente crítica historia de la opresión, que menciona: “incluso si el movimiento comenzó con las mejores intenciones, la mediación ha resuelto ser un peligroso instrumento, ya que aumenta el poder de los fuertes facilitando el que se aprovechen de los débiles.”<sup>23</sup>

Lo planteado por esta teoría no resulta ajena a otras figuras jurídicas, el punto en cuestión es que la mediación se haga de forma pública, refiriéndonos a pública, que el Estado tenga intervención o un cierto control de cómo se lleva a cabo, ya que si se realiza únicamente entre particulares, podrían darse abusos por parte de las personas que cuentan con recursos económicos mayores, respecto de los que carecen de ellos, dando como resultado desigualdad, respecto de la solución que se emita, no cumpliéndose el principio de igualdad de partes, repercutiendo de forma directa en la voluntariedad del proceso, dando como resultado desunión, descontento y constantes conflictos.

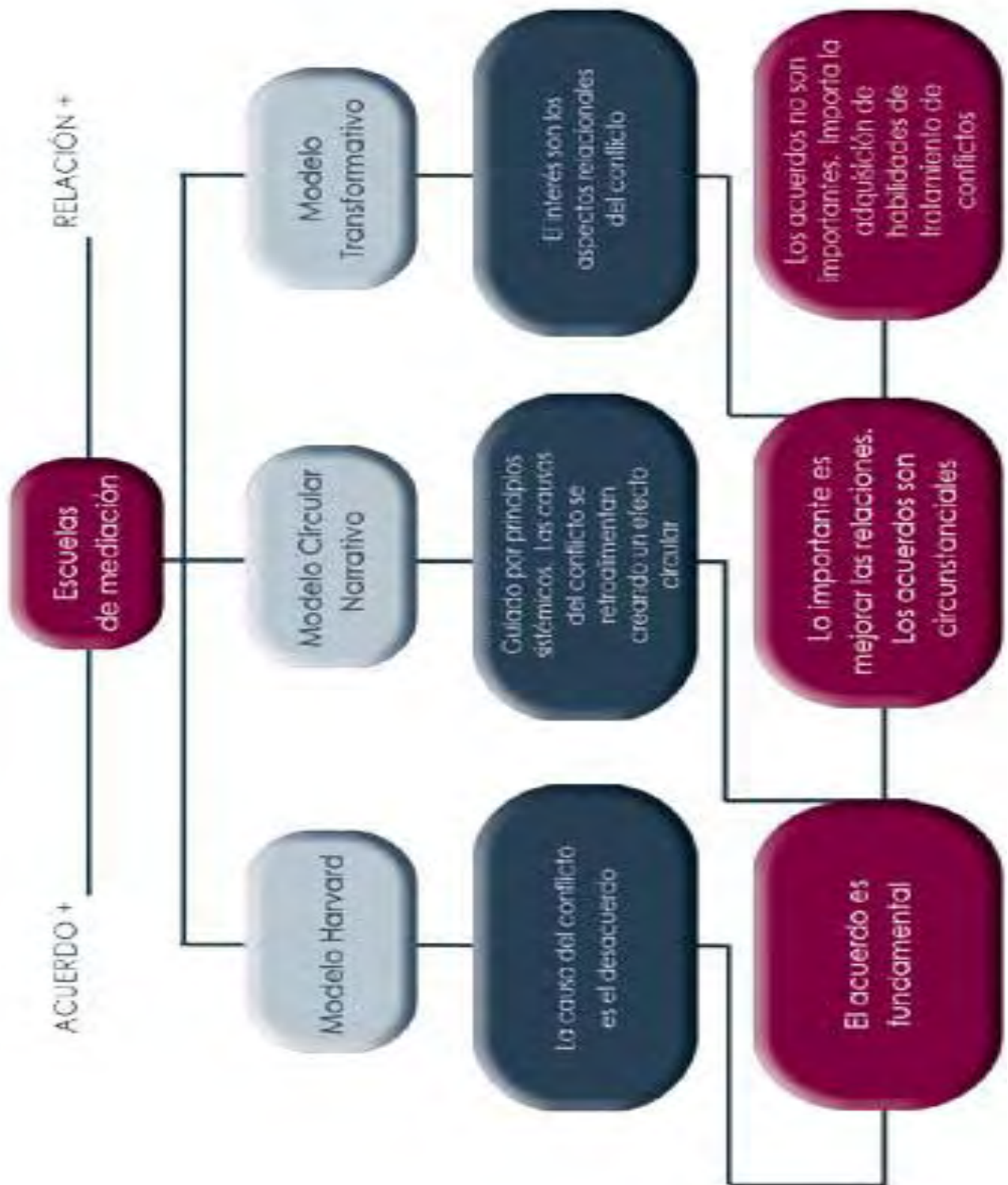
La teoría que resulta más apropiada para llevar a cabo en la mediación y la conciliación es la satisfacción; esta teoría desentraña la razón de ser de la reincidencia en los conflictos vecinales, debido a que no se siente satisfecha esa necesidad por la cual se generó el conflicto que se supone debe darse o percibirse en el acuerdo que realizaron con anterioridad, generando así las condiciones para un nuevo conflicto vecinal.

En la siguiente página se muestra un cuadro que contiene modelos de la mediación, así como su estructura, elementos principales, función, con el fin de determinar con ello como podría ser manejado en diferentes ámbitos sociales, que se analizarán a detalle en los siguientes párrafos.

---

<sup>23</sup> *Ídem.*

Cuadro1: LOS DIFERENTES MODELOS EN MEDIACIÓN.<sup>24</sup>



<sup>24</sup> Cuadro 1, Los diferentes modelos en mediación, tomado de Hernán Muñoz Yolanda y Pérez Ramos Eugenia M<sup>a</sup>, *Mediación. Escuelas, herramientas, técnicas*, Gizateka, Bilbao, 2010, p. 40.

El primero es el llamado modelo lineal, el cual tiene la siguiente perspectiva, crear un puente de comunicación constante entre los participantes de la mediación, para con ello mantener una buena comunicación, con la finalidad de entender el sentir y las necesidades de la otra persona.

Fisher y Ury apuntaban tres problemas fundamentales y habituales en la comunicación. Primero, las partes podrán no hablar ente sí de modo que se entiendan. En segundo lugar, aunque hablen directamente y de forma clara entre sí, podrán no oírse mutuamente o no prestar atención a lo que el otro está diciendo. Por último, las partes podrán ser mal entendidas o entender de forma equivocada lo que el otro dice, incluso porque las palabras podrán tener diferentes significados o entendimientos para cada uno.<sup>25</sup>

Es por ello que resulta de vital importancia el hecho de una comunicación constante, para superar los problemas mencionados en el párrafo anterior, ya que la base de esta figura, es la comunicación adecuada, evitando con ello información errónea sobre la situación, que sólo genera confusión y desunión en la comunidad, donde se gesta el problema.

En segundo lugar mencionaremos el modelo transformativo, sus autores son Bush y Folger, “consideran que la mediación contiene un potencial único para transformar el conflicto a través del cambio de la actitud mental de las partes.”<sup>26</sup> Es de vital importancia la habilidad del mediador para generar cambios sustanciales, así como entrar a la mente de los mediados y con ello poder coadyuvar a un cambio de manera interna, proyectarlo al mundo fáctico, dando como resultado efectos dinámicos como lo es la revalorización.

Respecto de la revalorización, se entiende como la facultad de los participantes de la mediación para tomar las decisiones que consideren óptimas

---

<sup>25</sup> *Ibídem.* p. 194.

<sup>26</sup> *Ibídem.* P. 195.

para cada uno de ellos, restablecer su valor como ser humano, para hacer frente a los conflictos que se lleguen a suscitarse en las distintas comunidades en las que se desenvuelve hogar, escuela, trabajo, amigos, etc. De lo planteado por estos autores en el presente modelo se percibe como una forma de auxiliar a las partes, con el fin de entender su sentir, lo que le molesta, lo que le afecta, lo que necesita para crear empatía entre las partes en conflicto y reducir la fricción, dando lugar a una solución sana.

La mediación transformadora tiene diez características esenciales enumeradas por los autores Bush y Folger:

“1) la revalorización y el reconocimiento son los objetivos principales del proceso y del mediador; 2) las partes asumen responsabilidad en el resultado; 3) el mediador no deberá criticar opiniones y decisiones de las partes; 4) el mediador deberá tener una visión optimista y decisiones de las partes; 5) el mediador transformador debe incentivar a las partes a descubrir y expresar sus emociones; 6) el mediador deberá aceptar y explorar la incertidumbre de las partes y no suponer que entiende la situación y las necesidades de los individuos en conflicto; 7) el mediador deberá permanecer centrado en el aquí y el ahora de la interacción del conflicto, centrando su atención en lo que cada parte está diciendo en cada parte; 8) la puesta en valor de las declaraciones de las partes sobre el pasado, porque pueden tener valor para el presente; 9) el mediador deberá concebir una intervención como un punto en una secuencia mayor de interacción del conflicto, y 10) deberán celebrarse los éxitos alcanzados por pequeños que sean.”<sup>27</sup>

De los anteriores puntos resulta necesario un análisis puntual y preciso de la percepción que cada apartado genera, siguiendo el orden del párrafo anterior, nos menciona los objetivos principales tanto del proceso como del mediador, mismos que ya fueron descritos, se traduce básicamente en darle la potestad a las partes de tomar decisiones respecto de problemas a la vida diaria y que ambas partes a través del diálogo expresen su sentir, generen empatía con la otra parte para poder entender mejor las necesidades de la otra persona.

---

<sup>27</sup> *Ídem.*

Ahora se encuentra la característica más importante en la mediación, es que ambas partes tiene responsabilidad en el resultado obtenido, independientemente de que sea considerado bueno o malo, ya que las partes fueron quienes plantearon el acuerdo con detalles y precisiones, entonces resulta importante esta característica debido a que son ellos mismos quienes llevarán a cabo lo acordado tratando de dar cabal cumplimiento.

La igualdad de partes y la imparcialidad, es la característica en la que el mediador deberá respetar las opiniones, las decisiones y el rumbo que las partes le decidan dar al acuerdo, siempre y cuando sea conforme a derecho y con total respeto a la otra persona. La siguiente característica, menciona que debe existir optimismo por parte del mediador respecto de las decisiones, siempre esperar lo mejor del resultado y del rumbo final de esta figura. La parte emocional juega un papel importante que de acuerdo a las técnicas del oficial mediador-conciliador debe incentivar que las partes expresen su sentir, para alimentar de una manera más cercana con mayor confianza y mejor comunicación lo que se pretende, que es la solución del conflicto.

El mediador deberá ser muy cuidadoso respecto de la información que devela y hace de conocimiento de las partes, debido pueden existir factores determinantes entre las partes que podrían distorsionar todo el proceso, es por ello que el mediador deberá explicar detallada y pausadamente, la transición de cada uno de los momentos del proceso de mediación, con la finalidad de que ambas partes estén debidamente enteradas e informadas de lo que pasa, al final de todo, no podría ser equitativo si existe diferencia entre lo que se está desarrollando y lo que se piensa que pasará.

Con la información recabada podrá determinarse si la solución planteada en verdad atiende a las necesidades de las partes. De la mano con el punto anterior; la siguiente característica se enfoca a la atención que debe poner el mediador en cada momento, en cada palabra y declaración emitida por las partes en el instante

que estás salgan a relucir durante la mediación, sobre el problema y de sus opiniones para resolver el conflicto.

En la siguiente característica el mediador, deberá realizar una ponderación sobre las declaraciones que en su momento emitieron los ciudadanos, ya que de eso derivarán las acciones a tomarse en el futuro para resolver el conflicto. En la penúltima característica, entendemos que el mediador deberá introducir la mediación como una parte fundamental del conflicto, y practicándola en cada paso o momento del proceso de mediación así como identificar de mejor manera el problema o la raíz de este.

La última característica, resulta trascendental, ya que por mínimos que sean los avances obtenidos de manera positiva como resultado, deberán celebrarse de igual modo que si se alcanzarán logros enormes, aunque los logros por pequeños que sean, ayudarán a mejorar al mediador, las formas y técnicas que este emplee en posteriores momentos.

A continuación, daremos pasó a otro modelo, el cual se denomina Modelo Circular Narrativo, su autor principal es Sara Cobb, esta teoría podemos definirla de la siguiente manera; el mediador permite de forma separada a las partes dar su versión de los hechos, y mediante la comunicación tratar de modificar cada una de estas versiones, posteriormente en conjunto con los mediados formar una versión única de los hechos acontecidos, con ello poder precisar los puntos medulares del conflicto y comenzar a vislumbrar una posible solución derivado de esta versión en común de los hechos.

A continuación revisaremos los modelos que envuelven de igual modo la conciliación, observando que cuenta con los mismos principios que desglosamos en la mediación, como a continuación se muestra:

Entre los modelos conciliatorios que existen, podemos citar como los más importantes para nuestros propósitos, los siguientes:  
a) El Modelo Tradicional-Lineal de Harvard.

- b) El Modelo Transformativo de Bush y Folger.
- c) El Modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb.<sup>28</sup>

No se considera viable el hecho de puntualizar cada uno de los modelos que ya fueron objeto de estudio en el presente trabajo de investigación y lo resumiremos a continuación a través de un cuadro de los modelos de la conciliación.

**CUADRO 2. , TOMADO DE *CONCILIACIÓN: PROCEDIMIENTO Y TÉCNICAS DE CONCILIACIÓN*<sup>29</sup>**

<b>Modelo de Harvard</b>	<b>Modelo Narrativo circular</b>	<b>Modelo Transformativo</b>
Historia de la satisfacción.	RELACIÓN- ACUERDO	Historia de la transformación
Fuerza en el acuerdo.		Fuerza en la RELACIÓN
		-Revaloración.
		-Reconocimiento.
		-Terapéutico.

El modelo idóneo considerado para esta investigación debido a sus características y a la composición que maneja es el Transformativo, ya que trata de generar un cambio sustancial en las personas que llevan a cabo la mediación como una forma de solución de conflicto, un cambio en su mentalidad, en su psique con el fin de modificar las conductas respecto de su actuar con las personas que lo rodean. Generar una mentalidad de unión, diálogo, confianza con el mediador-conciliador, ya que dicha figura buscará la mejor forma de crear comunicación, tendrá mente abierta para las opiniones, dudas sugerencias de las personas parte del conflicto; así como celebrará los pequeños triunfos para darle fuerza y sentido armónico a la tarea que debe desempeñar.

<sup>28</sup> Romero Gálvez, Salvador Antonio, *Negociación Directa y Asistida. Tratado de Gestión de Conflictos*, Lima, ASOPDES, 2003, s/p.

<sup>29</sup> Cuadro 2, tomado de Romero Gálvez, Salvador Antonio, *Negociación Directa y Asistida. Tratado de Gestión de Conflictos*, Lima, ASOPDES, 2003, s/p.



. En el espacio de estudio Municipio de Naucalpan de Juárez, se está basando para la solución de conflictos en el modelo de Harvard, debido a que el punto medular para tratar de dar solución al conflicto es el acuerdo en sí, pasando desapercibido la gestación de condiciones para futuros conflictos, ya que no maneja como necesaria una transformación mental, interna de las personas, sino simplemente se acota a la realización de un acuerdo, como única medida a estos conflictos.

### 1.1.2. Objetivos de la mediación y la conciliación.

Las conjeturas y modelos descritos con antelación, atienden a un juicio que los autores idealizaron en su clarividencia, para un adecuado funcionamiento consideran que deben plantearse objetivos en los cuales se verá reflejado la viabilidad de las teorías, los modelos. En los párrafos subsecuentes se analizarán estos objetivos, ya que dependiendo la teoría o modelo serán los objetivos planteados a cumplir.

Respecto de la mediación se mostrará a continuación un cuadro, en el cual se enuncian estos objetivos:

**CUADRO 3. MODELOS DE MEDIACIÓN.<sup>30</sup>**

	Sistema lineal (Fisher y Ury, 1989)	Sistema transformativo (Bush y Folger, 1994)	Sistema circular -narrativo
Objetivos.	Mejorar la comunicación de las partes para minimizar las diferencias entre ellas y lograr el acuerdo	Transformar la interacción conflictual de las partes de destructiva en	Construcción de una comprensión compartida de la realidad conflictual.

<sup>30</sup> Cuadro modificado se suprimió bases y fundamentos, técnicas y métodos, tomado de Marques Cebola, Cátia, *la mediación*, Marcial Pons, Madrid 2013, p. 196.

		constructiva.	
--	--	---------------	--

Del cuadro anterior podemos darnos una percepción sintetizada, de los objetivos que cada modelo busca en la mediación, ya que independientemente de una solución, lo que se busca es crear comunicación. Desde el punto de vista de esta investigación, nos parece más propicio el modelo transformativo, ya que en él se menciona que busca a través de un conflicto pudiendo resultar en algo destructivo, dé como resultado algo constructivo, con ello unir, generar confianza, mayor fuerza dentro de las comunidades, algo que al momento situacional de nuestro país, específicamente en las colonias, se necesita no solo tratar de arreglar las cosas, sino generar una conciencia de paz y bien común.

Respecto del objetivo manejado en el territorio seleccionado para la realización de esta investigación (Municipio de Naucalpan de Juárez) se basan en el objetivo marcado por el modelo Lineal, ya que lo que se busca en este modelos es únicamente crear el diálogo entre las partes inmersas en un conflicto, para con ello buscar una solución a través de un acuerdo.

Para continuar con el estudio de los objetivos, en este caso de la conciliación, recordemos que anteriormente se mencionó, que la conciliación compartía las mismas teorías de la mediación, otros autores mencionan lo siguiente de sus principios.

Esta herramienta permite, igualmente, la consecución de los fines del Estado Social de Derecho, que se pretende participativo, pluralista, solidario y respetuoso de la dignidad humana. Aplicando esta eficiente forma de justicia, se logra servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes, permitiendo la participación de todos en las decisiones que los afectan.

Con base en ello, podemos resaltar como sus fines y objetivos los siguientes:

- Garantizar el acceso a la Justicia.
- Promover la participación de los individuos en la solución de sus controversias.
- Estimular la convivencia pacífica.

- Facilitar la solución de los conflictos sin dilaciones injustificadas.<sup>31</sup>

Es notable que los principios enunciados en las líneas anteriores, se avocan, a los fines del Estado, usándolos como sinónimo de objetivos, se puede decir que maneja el mismo camino de la mediación, lo que se pretende es que exista diálogo para con ello ayudar a la paz social, a la impartición de justicia de forma rápida, la participación colectiva, que sea para todos los ciudadanos sin ningún tipo de distinción, dando con ello soluciones adecuadas.

### **1.1.3. Similitudes y diferencias entre mediación y conciliación.**

El sistema binario se maneja por dos premisas 0, 1 creado por Leibniz, generando el estudio de diferentes teorías, que sostienen que el mundo como se conoce se maneja en dos directrices como lo menciona Leibniz, aunque llevado a la vida misma, se maneja de la siguiente manera el bien el mal, blanco y negro, hacer o no hacer, en este punto específico, se manejara en los siguientes términos, similitudes y diferencias. Se mencionó en líneas anteriores existen similitudes entre la mediación con la conciliación, incluso podríamos caer confusión, es por eso que resulta necesario describir cada uno de estos puntos.

Comenzando por los principios que comparten entre sí: la igualdad de partes, la neutralidad respecto del mediador con el conciliador, no tener interés alguno en el conflicto, ni parentesco con alguna de las partes, confidencialidad respecto de las declaraciones, opiniones posibles soluciones que cada uno emite; en ambas figuras se realiza un acuerdo.

Las formas de dar inicio son similares, derivadas de un conflicto, la voluntad de las partes para participar en el proceso. Un tercero ajeno al conflicto, es quién guía el proceso tratando de crear un puente de comunicación entre las personas

---

<sup>31</sup> Hoyos Lemus, Félix Francisco *Guía Institucional de Conciliación en Administrativo*, Primera Edición, Kronos Impresores y Cia, Colombia, septiembre de 2007, p. 20.

en conflicto incluso los modelos se aplican igual para ambas figuras, lo que deriva que se conjuguen para robustecer estos Medios Alternativos de Solución de Conflictos y pueda manejarse un mediador conciliador sin que esto de cómo resultado una función distinta. No por el hecho de compartir tantas características, quiere decir que no existen diferencias, si bien son pocas o no muy visibles en un primer momento se describirán en las siguientes líneas de forma precisa.

La mediación, su razón de ser se ve reflejado en el acuerdo que ambas partes pactan en la parte final del proceso, con una actuación del mediador, pasiva que de cómo resultado el acuerdo atendiendo a las necesidades y opiniones de las partes; mientras que la conciliación se hace presente a lo largo del proceso, el conciliador tiene una participación activa, tomando como función principal el diálogo entre las partes, que este siempre sea en paz, con respeto y conforme a derecho es por ello que el momento donde se hace presente cada una de estas figuras resulta diferente así como la participación que tienen cada uno de los operadores que llevan a cabo estas figuras.

Otra diferencia que puede referirse es la formalidad de ambos procesos, ya que la conciliación es un proceso medianamente formal en su naturaleza caso contrario con la mediación, ya que esta puede ser informal.

La siguiente diferencia es la participación que tiene el mediador y el conciliador, siendo la intervención del primero de forma menos activa, el únicamente se limitará a guiar de buena manera este proceso, pero no propone formas de dar solución al conflicto eso lo deja en manos de los mediados, atendiendo a las opiniones y necesidades de ambos para realizar un acuerdo equitativo. en cambio, el conciliador se hace presente de forma más notable manejando la situación con base a su habilidad para conseguir que ambas partes participen de forma pacífica incluso puede darse la libertad de proponer soluciones y quedará en las partes aceptar o no.

## **1.2. Las funciones del Estado sobre los medios alternativos de solución de conflictos (mediación y conciliación).**

La mediación y la conciliación son parte de los llamados medios alternativos de solución de conflictos, que son vías mediante las cuales se busca llegar a un arreglo o una solución por medios pacíficos. Estas formas de solución se remiten desde la creación de la ONU, donde se mencionan con el fin de la solución de conflictos entre naciones, tratando de minimizar el riesgo de una guerra. Como lo menciona el artículo 33 de la Carta de la ONU:

“Las partes en una controversia cuya continuación sea susceptible de poner en peligro el mantenimiento de la paz y la seguridad internacional tratarán de basarle solución, ante todo, mediante la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación... u otros medios pacíficos de su elección.”

Los medios alternativos de solución de conflictos no resultan de nueva creación, ya que en los procesos jurisdiccionales que jugaban un rol distinto a lo que se ha venido estudiando en esta investigación, sino como un procedimiento dentro de un proceso, quiere decir que los medios de solución de conflictos eran una parte, más no el único proceso a llevar a cabo para llegar a una solución. Posterior a esto, la figura de la mediación y la conciliación entre particulares en nuestro país no había adquirido importancia notable. A partir del año 1997 se marcó un paradigma, a través del cual ambas figuras comenzaban a abrirse paso de manera más significativa.

El cambio surge específicamente en el estado de Quintana Roo, dónde se publico la Ley de Justicia Alternativa, derivado de una reforma a la constitución de dicha entidad federativa. “La intención de ese programa fue facilitar a los sectores

marginados que por situaciones de orden económico, cultural, social o jurídico, sentían lesionado su derecho a recibir justicia, a tener la posibilidad de resolver sus controversias a través de los medios alternativos como en arbitraje, la conciliación y la mediación.”<sup>32</sup>

Posterior a la reforma realizada por esta entidad, otros estados adoptaron estos medios de solución de conflicto, hasta que en el 18 de junio de 2008 se publicó en el Diario Oficial de la Federación diversas reformas entre ellas la del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM). En la cual se menciona 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 requiera supervisión judicial.”<sup>33</sup> De acuerdo a lo establecido por la norma constitucional con dicha reforma corresponde entonces a las entidades la implementación de los medios alternativos de solución de conflictos (mediación y conciliación).

El Municipio de Naucalpan de Juárez adoptó ambas figuras atendiendo a lo dispuesto en la carta magna, aunque resulta de reciente implementación y por ello aún cuenta con deficiencias que a través de la práctica y el estudio del cómo se llevan a cabo ambas figuras deberán irse puliendo.

El propósito de estos medios de solución es generar una baja en la concurrencia que se da en Agencias del Ministerio Público, pudiendo resolver esos problemas por otro medio administrativo, ante el Oficial medidor-conciliador, otro propósito es manejar el derecho Penal como *ultima ratio*, que esta instancia sea la última en la que el derecho penal se haga presente, cuando no pueda existir o mediar una solución en un centro de mediación.

---

<sup>32</sup> Márquez Algara, María Guadalupe, *Mediación y Administración de Justicia*, 1ª. Edición, México, Comisión Nacional de Tribunales-Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2004, p. 165.

<sup>33</sup> Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Diario Oficial de la Federación, 18 de Junio de 2008.

## **1.3. Conflictos vecinales.**

### **1.3.1. Concepto de conflicto, y de conflicto vecinal.**

El conflicto como la realización de actos humanos que aquejan el sano desarrollo físico y mental del individuo que se ve involucrado ya sea de forma directa o indirecta, para efectos de esta investigación se definirá como, la contradicción que puede existir o darse entre dos personas como parte de la convivencia colectiva dentro de una misma comunidad, por lo cual puede darse una pugna, dando como resultado una riña, amenazas y en casos más tranquilos solamente discusiones. Estas contradicciones pueden derivarse de los intereses, su forma de pensar, lo que quieren y lo que creen saber.

Los sentimientos también juegan un papel importante en un conflicto, ya que alguna palabra podría detonar en cada persona, una acción que derive en un conflicto. El sentir de cada persona se verá reflejado en su actuar, de manera violenta, para que exista el conflicto vecinal debe ser entre dos o más personas que desencadena actos dañinos a la convivencia armónica, a continuación, se describirán los distintos tipos de conflictos.

“Conflicto real: Surge de la frustración de demandas. Objetiviza la frustración y la vuelve el objeto codiciado en el conflicto, su obtención será, autosatisfacción y la exhibición del nuevo ser frustrado.”<sup>34</sup>

En el conflicto real, existe una obtención de beneficio, en esta división el sujeto entra a la contienda derivado de sus necesidades, intereses o peticiones, lo

---

<sup>34</sup> Proyecto de investigación, PAIDI/FESA/COFI/004/2016

que desencadena una serie de actos lesivos, en contra de otra persona, siendo esta la única vía que el sujeto ve con claridad para alcanzar dicho objetivo y obtener así una satisfacción. Existiendo un “ganador” y un “perdedor” la persona que se considera vencida en esta confrontación, será exhibido generando un sentimiento de frustración y malestar emocional.

**CUADRO 4. VIOLENCIA EN EL CONFLICTO.** <sup>35</sup>



El conflicto real refiere, como su nombre lo dice a que existe una razón en el mundo fáctico, es algo tangible que resulta necesario obtener. Del párrafo anterior, se puede estructurar una definición de conflicto vecinal.

El conflicto vecinal es, por su naturaleza un problema real entre personas que conviven y se desarrollan de manera colectiva en un determinado territorio, (comúnmente llamado colonia, barrio, cuadra, etc.) siendo resultado de la fricción o la contradicción de intereses o actividades comunes, para efectos de esta

<sup>35</sup> Cuadro tomado de *Proyecto de Investigación: PAIDI/FESA/COFI/004/2016*, p. 219.



investigación, se maneja la definición mencionada, derivado de la inexistencia de una definición concreta de conflicto vecinal. Apoyando esta definición en lo que se menciona como conflicto y relaciones colectivas de vecinos.

### **1.3.2 Características de los conflictos vecinales, así como conflictos individuales e interpersonales (motivos y consecuencias).**

Las características que resaltan de este tipo de conflictos es que necesariamente deben estar involucrados dos o más personas en dicho conflicto, como se mencionó anteriormente, es necesario que se exteriorice la conducta, habiendo entonces un emisor (es) y un receptor (res) de la conducta. Ya que la finalidad es ver plasmados sus intereses, la mayoría de las veces a través de la fuerza física, y ceñir a la otra parte a subyugarse a sus pretensiones, lo que deriva en una resistencia, generando la disparidad, la fricción, la rivalidad.

“Los conflictos son; a) De sujeto a sujeto; b) De sujeto a grupo – grupo a sujeto; c) De grupo contra grupo o autoridad.”<sup>36</sup> Esto se traduce en los tipos de confrontaciones que pueden existir, ya que los conflictos pueden darse entre dos individuos, de diferentes familias o núcleos sociales. De un sujeto a todo un grupo de personas o viceversa de un grupo hacia un sujeto o en casos más fuertes entre grupos o de estos con alguna autoridad. El parámetro es amplio, en el cual se pueden ubicar los diferentes tipos de conflictos vecinales.

La cercanía de las viviendas, como otra característica primordial, la cercanía que debe existir entre las personas parte del conflicto respecto de su hogar, debiendo pertenecer a la misma cuadra, manzana, calle.

El conflicto puede gestarse en el propio individuo, el llamado conflicto irreal, el cual puede ser generado por diversos factores, la historia de vida de cada persona, las vivencias durante la niñez podrán encubar futuros trastornos en la persona, la percepción el individuo tenga respecto de la vida y lo que lo rodea, los

---

<sup>36</sup> Proyecto de investigación, PAIDI/FESA/COFI/004/2016. p. 50

valores que maneje como primordiales o importantes para su vida diaria, así como los que lleva a la práctica en su día a día. Por su composición puede definirse de igual modo como conflicto individual, que menciona lo siguiente;

Conflicto irreal: Interacción entre dos o más personas, no son ocasionado por rivales antagonistas, sino por la necesidad de liberar tensión aunque la ganancia quede inocua en uno de ellos. En la vida real y nuestro objeto de estudio se aplicaría de la siguiente forma:

Los individuos disputan objetos y situaciones en su entorno, agresividad y violencia es la medida del conflicto, si no se resuelve, cambiando o ajustando la tensión, se volvió conflicto real, pues no obstante que uno se ciñe en razón y no ve satisfecha su defensa, el agresivo pareciera mover el estado de las cosas donde lo reclamado se vuelve real y sin sentido.

b) Cuando un sujeto reclama ante las instancias pertinentes un derecho derivado de su espacio situacional y no es escuchado, al contrario se reproduce por sobre otros generando la misma situación y la amenaza latente de la violencia, el conflicto es de quien reclama y no del ganador por ser parte de una dinámica o una estructura aun siendo anómica.<sup>37</sup>

De los párrafos anteriores se menciona que el medio donde el sujeto se desenvuelve también juega un papel fundamental ya que, si el conflicto y la violencia son una forma de remediar una pugna, el sujeto en todas estas situaciones actuara de la misma manera, violentamente. Respecto del conflicto vecinal o colectivo, se tienen diferentes factores que dan como resultado estos conflictos, como son los derivados de la convivencia tirar basura, ruido excesivo (música en volumen alto, reuniones), lugar de estacionamiento, apropiación de áreas comunes como parques, jardines, desechos de las mascotas, entre otros, siendo estos los ejemplos más comunes.

Las conductas enunciadas con anterioridad, generan conflicto, debido a la cotidianeidad de su hacer, aunado a la cercanía resultando en molestia, enojo, ira lo que gesta las condiciones propicias para discusiones, altercados entre vecinos, derivando en una confrontación verbal, resultando en la mayoría de casos en riñas, lesiones y culminando ante una autoridad como la del Oficial mediador-

---

<sup>37</sup> *Ibidem*, p. 49.

conciliador o en una agencia del Ministerio Público, dependiendo la gravedad del altercado.

### **1.3.3. Certeza jurídica, seguridad jurídica y venganza privada.**

La certeza jurídica resulta una definición importante por lo que respecta a su origen, su esencia y lo que esta produce. Como se menciona a continuación; “La certeza jurídica es la situación de hecho en la que los individuos eligen de modo informado que curso de acción seguir con base en las consecuencias jurídicas esperadas conectables al curso de acción que, en efecto, se elija seguir.”<sup>38</sup>

Derivado de la definición anterior se entiende a la certeza jurídica como el rumbo, la vía o el camino que una persona prevé, desea respecto de un proceso conociendo de manera específica los resultados y las consecuencias jurídicas que se suscitarán, eligiéndolo justamente por eso, por el fin que se tenga, sin importar las costumbres morales, que puedan rodear esta decisión. Esto sólo puede darse si la norma jurídica en su composición y descripción cumple con lo que menciona la descripción de la norma, es la forma en cómo se cumple con esta definición, ya que si la ley es clara dará margen a decidir si una persona se auxilia de ella, previendo lo que posteriormente se suscitará, exactamente como la norma lo establece.

Resulta importante que la norma maneje esta certeza jurídica, ya que si en el mundo fáctico se sigue la norma de acuerdo a lo establecido y no por lo que el operador de la norma crea conveniente se evitará la figura que se menciona al final de este apartado (venganza privada).

La seguridad jurídica, como garantía se encuentra inmersa en nuestra carta magna, tiene como propósito salvar al ciudadano en su esfera jurídica de

---

<sup>38</sup> Gometz, Gianmarco. *La certeza jurídica como previsibilidad*, Marcial, Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales. Madrid, España, 2012, Introducción, s/p.

los abusos que el Estado pretenda cometer. Busca generar una sensación de libertad, legalidad para los ciudadanos “en su dimensión de justicia formal, la unión de seguridad jurídica ayuda a limitar el voluntarismo del poder y crear sensación de libertad en los ciudadanos”.<sup>39</sup> Respecto esta garantía la Suprema Corte de Justicia de la Nación, se ha pronunciado de la siguiente forma:

GARANTÍA DE SEGURIDAD JURÍDICA. SUS ALCANCES: La garantía de seguridad jurídica prevista en el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, no debe entenderse en el sentido de que la ley ha de señalar de manera especial y precisa un procedimiento para regular cada una de las relaciones que se entablen entre las autoridades y los particulares, sino que debe contener los elementos mínimos para hacer valer el derecho del gobernado y para que, sobre este aspecto, la autoridad no incurra en arbitrariedades, lo que explica que existen trámites o relaciones que por su simplicidad o sencillez, no requieren de que la ley pormenore un procedimiento detallado para ejercer el derecho correlativo.<sup>40</sup>

De las anteriores líneas, está jurisprudencia deja ver que no debemos confundir la certeza jurídica con la seguridad jurídica, ya que la primera da pleno conocimiento respecto del procedimiento que se llevará a cabo, y debe describirlo de manera puntual y detallada, para que el ciudadano pueda entenderlo, determinando así, si el ciudadano elige esa norma jurídica para que lo asista. Y la segunda se refiere a una garantía que maneja la misma constitución para protección del gobernado respecto del actuar del gobierno y este deberá ser conforme a derecho. Esta garantía es necesaria para tener un estado de derecho, con normas y leyes que se apliquen de forma correcta no dejándolo al libre albedrío de las autoridades.

El siguiente concepto a estudiar es el de la venganza privada una práctica de siglos atrás, que en este momento histórico de nuestro país comienza a recobrar fuerza tal, que empieza a verse nuevamente como una alternativa de hacer justicia.

---

<sup>39</sup> Peces-Barba, Georgio, *La Constitución y la seguridad jurídica*, Claves de Razón Práctica, Madrid, núm., 138, diciembre de 2003, p.8.

<sup>40</sup> 174094. 2a./J. 144/2006. Segunda Sala. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época. Tomo XXIV, Octubre de 2006, Pág. 351

“La venganza privada se conoce también como venganza de la sangre, porque sin duda se originó por el homicidio y las lesiones, delitos por su naturaleza denominados de sangre.”<sup>41</sup> La realización de conductas encaminadas en este sentido no resultan constructivas, lejos de dejar una convivencia armónica y de paz se está llegando a buscar una venganza privada, como resultado de la ineficiencia de los operadores de la norma jurídica, y como consecuencia de la norma jurídica en sí, debido a que muchas de las leyes, normas, reglamentos no cumplen con la certeza jurídica, no garantizando salvaguardar los intereses de los ciudadanos optando por medios violentos, dando vigencia de nueva cuenta a figuras que deberían haber quedado en el pasado oscuro y cruel de la humanidad, cambiado por una convivencia civilizada, que desgraciadamente se está perdiendo.

---

<sup>41</sup>Castellanos Tena, Fernando, *Lineamientos elementales de derecho penal*, Editorial Porrúa, México 1997, p. 32.

## CAPÍTULO II

**-El Oficial Mediador-Conciliador en la solución de conflictos vecinales.**

## 2.1. El Oficial mediador-conciliador.

El estudio que se realizó en el capítulo anterior sirvió para que se tuviera una percepción precisa de lo que trata la mediación y la conciliación, las similitudes, las diferencias, así como el por qué de su actuar de manera ligada, para la solución de un conflicto vecinal, conociendo los tipos de conflicto, como las causas que a menudo generan las condiciones para que estos se materialicen. Posterior a ese análisis, corresponde ahora determinar las cualidades y requisitos que debe cumplir, aquella persona que desee fungir como oficial mediador-conciliador, los requisitos solicitados por las distintas leyes, incluso analizando los requisitos hechos por autores, expertos en el tema para erradicar la idea de una venganza privada y tratar de fomentar una cultura de solución de conflictos donde el derecho penal sea la *ultima ratio* y se den soluciones de manera especializada si el caso en concreto lo requiere, a los ciudadanos que así lo necesiten.

Comenzando con el operador de esta figura, la persona por quién es llevada, debe generar en los participantes una figura de respeto, fuerza y vasto conocimiento del tema, es por ello que se considera describir las aptitudes, así como las cualidades y técnicas que debe manejar el oficial mediador-conciliador. Comenzaremos por describir esta actividad basado en lo que la ley nos menciona, para dar paso a diferentes autores que manejan esta figura, comenzando con el Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez, Estado de México.

Artículo 23.- La función Mediadora-Conciliadora está a cargo del Centro Público Municipal, el cual se integra por Oficiales Mediadores, especializados en mediación vecinal y familiar, mediación comunal y mediación condominal, y por oficiales calificadores adscritos al Centro

Público Municipal, quienes deberán tener acreditados estudios en materia de mediación, y conocerán de percances automovilísticos.<sup>42</sup>

Como se puede apreciar, la ley establece que solo una persona capacitada en dicha materia podrá llegar a desempeñar esta labor, y manejar distintos tipos de mediación no sólo en la vecinal, sino en la familiar, comunal, condominal. Respecto de los requisitos que debe cumplir el Oficial Mediador-Conciliador se describirán posteriormente, así como en las distintas definiciones que se den, respecto de quién lleva a cabo esta labor.

Una definición de Mediador hecha por autor Ojeda Núñez Raúl, menciona lo siguiente; “Definición y rol de mediador: Se denomina mediador a aquel tercero neutral e imparcial, que sin tener poder sobre las partes se encarga de ayudar a éstas a que en forma cooperativa encuentren un acuerdo que les resulte mutuamente aceptable.”<sup>43</sup>

La anterior definición, no se encuentra alejada de la percepción que tenemos del mediador, como bien señala, el mediador resulta ser alguien ajeno al conflicto, a las personas, a la comunidad o zona donde derivo el mismo basado en los principios de la figura mencionados anteriormente en este trabajo, su participación no es en sí de forma directa, ya que su tarea es guiar a los participantes a definir una solución y aportar opiniones dependiendo de sus necesidades y sentirse mutuamente satisfechos, con la decisión que ambos tomaron a través del dialogo.

Respecto de la definición de mediador es lo que se puede mencionar, pero ¿Qué sucede con la de conciliador? Esto se menciona respecto del conciliador.

El conciliador es un tercero neutral e imparcial que no impone una solución al conflicto, sino trata de acercar a las partes para que

---

<sup>42</sup> Reglamento De Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez, Estado de México, vigente al día 22 de abril de 2018.

<sup>43</sup> Ojeda Núñez, Raúl, *Negociación, mediación y conciliación*, Leyer, Colombia, 2009, p. 167.



ellas mismas sean quienes lleguen a solucionar sus controversias; es el que dirige el proceso, es un facilitador, con el fin de que las partes puedan ser oídas, cada una es sus posiciones y de esta manera permitan surgir formulas de acuerdo.<sup>44</sup>

En este orden de ideas, se puede definir al conciliador como un facilitador en la solución de un conflicto que se limita a escuchar encaminando a las partes, de forma pacífica a lo largo del proceso con el fin de establecer un orden y, tratar de reflejar en el acuerdo esas necesidades, pretensiones e intereses de los ciudadanos. Cubriendo las necesidades, que darán paso a una relación colectiva con mayor tranquilidad y percepción de solución de conflictos, con el fin de evitar a futuro, la comisión de un acto constituido como delito en las leyes penales.

### **2.1.1. Perfil del Oficial Mediador-Conciliador.**

La persona a la que se le encomienda una tarea de este tipo, deberá cumplir requisitos vitales, el reglamento no detalla expresamente estos requisitos, es por ello que haremos mención a las cualidades, el perfil de persona adecuado para desempeñar esta función y cumplir con ello los objetivos planteados. Recordemos que la figura de la mediación es manejada por una misma persona, para el mejor entendimiento tocaremos por separado las cualidades (mediador y conciliador).

Comenzando por la mediación, enunciaremos una propuesta hecha por el autor Ojeda Núñez en su obra, respecto de los requisitos necesarios que se deben cumplir si se desea ser mediador.

#### **Requisitos para ser mediador.**

Para ejercer válidamente como mediador será necesario dar cumplimiento a los siguientes requisitos:

- I. Ser mayor de edad,
- II. Contar con título universitario,

---

<sup>44</sup> Tesis de licenciatura, OSORIO Villegas, María Angélica, Conciliación mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia, Bogotá, 2002, p. 86.

- III. Haber cursado con éxito algún curso relativo a mecanismos alternativos al juicio y que se imparta por una institución debidamente acreditada,
- IV. Encontrarse debidamente registrado,
- V. Comprobar que se cuenta con las instalaciones necesarias para ejercer las funciones propias de la mediación.<sup>45</sup>

El primer punto se refiere a la mayoría de edad y es un punto más que entendido, para poder llevar a cabo la mediación. En segundo lugar menciona el título universitario, que se refiere a la preparación que debe contar el ciudadano que desee practicar la mediación para la solución de conflictos.

Existe una relación entre este tercer punto respecto del segundo, se refiere a la adecuada capacitación y preparación que debe contar el futuro mediador, es por ello que no solo se necesitan conocimientos universitarios, sino además especializarse en el tema a desarrollar esto se logra, a través de cursos, diplomados, capacitación, que cuenten con validez oficial, sean llevados a cabo por instituciones adecuadas, de renombre que cuenten con académicos certificados y puedan dotar de conocimientos, obtenidos mediante la experiencia, a los ciudadanos que desean llevar a cabo la tarea de oficial mediador.

En el punto cuarto y penúltimo se refiere a cerca de estar debidamente registrado ante la autoridad competente, en este caso al que nos tratamos de referir, debe hacerse el registro ante la autoridad municipal, para poder practicar la encomienda de Oficial Mediador-Conciliador. Tocante al último punto, se refiere a las instalaciones, ya que estas deben ser las adecuadas para efectuar la mediación y es eso justamente lo que da origen al presente trabajo, si bien se cuentan con las instalaciones adecuadas es de vital importancia contar también con las herramientas adecuadas para ejercer esta función.

“Los abogados titulados que se inscriban ante los centros de conciliación pueden desarrollar las actividades propias de estos centros, sobre la base de

---

<sup>45</sup> Ojeda Núñez, Raúl, *Negociación, mediación y conciliación*, Leyer, Colombia, 2009, p. 167.

haber recibido previamente una capacitación en una entidad avalada e inscribirse en los centros de conciliación.”<sup>46</sup>

Resulta importante la adecuada capacitación, en centros avalados, registrados y viables para ello, con respecto de la conciliación aunque, en la presente investigación se considera, que más allá de los conocimientos necesarios, la persona que desea ejercer la conciliación deberá contar con aptitudes más enfocadas a la parte emocional de las personas, ya que el objetivo principal del conciliador es, aminorar los ánimos de las personas con el fin de obtener una comunicación nutrida y tranquila pese a los conflictos suscitados.

En este orden de ideas, se analizarán los requisitos solicitados por el Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez que en su artículo 25 menciona lo siguiente:

- Artículo 25.- Para ser Oficial Mediador 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 la designación;
  - V. Ser Licenciado en Derecho, Psicología, Sociología, Antropología, Trabajo Social o en Comunicaciones y tener acreditados los estudios en materia de Mediación; y
  - VI. Estar certificado por el Centro Estatal en términos de lo que establecen la Ley de Mediación y su Reglamento.

Del párrafo anterior, se puede observar que existen diferencias sustanciales, en comparación con los requisitos solicitados para el mediador-conciliador, propuestos anteriormente, como lo es, el hecho de contar con la ciudadanía mexicana sin ningún tipo de restricciones para ejercer sus derechos, como resultado de no haber sido condenado por algún delito, llevado a cabo de manera intencional.

---

<sup>46</sup> Hoyos Lemus, Félix Francisco *Guía Institucional de Conciliación en Administrativo*, Primera Edición, septiembre de 2007, Kronos Impresores y Cia, Colombia, p. 45.

Por solvencia moral se entiende, que el ciudadano que pretenda ser mediador, deberá contar con buenas referencias en su familia, como en su comunidad, amigos, conocidos, con el fin de que sea una autoridad que genere respeto y confianza en su actuar, a comparación con lo mencionado anteriormente, la edad solicitada es de treinta años y no sólo contar con la mayoría de edad, por considerar una edad, donde la madurez y experiencia ya están cimentadas en la persona.

Algo resaltable es el hecho de no ceñirse a una sola profesión, como la mayoría de cargos, la licenciatura más común es la de Derecho, pero la de mediador es en verdad amplia, ya que abarca licenciaturas de las ciencias sociales Psicología, Sociología, incluso la Antropología, esto genera un panorama más completo del mediador, siendo el único requisito indispensable de este punto y de que ninguno puede excusarse es justamente, el de poder acreditar los conocimientos en materia de Mediación.

A continuación se mencionara los requisitos que la Ciudad de México maneja para sus mediadores, como entidad vecina del Municipio de Naucalpan de Juárez y por ser una entidad con mayor tiempo de implementación de esta figura, incluso dividiéndola en mediación pública y privada, por ello se toma en cuenta para realizar esta comparativa.

A) Para ser mediador público adscrito al Centro:

I. Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos civiles y políticos y tener cuando menos veinticinco años de edad al día de su designación;

II. Contar con título y cédula profesionales de Licenciatura en Derecho, así como dos años de experiencia profesional mínima demostrable, en cualquiera de las materias competencia del Centro;

III. Concursar y aprobar el proceso de selección correspondiente, sometiéndose a los exámenes y cursos de capacitación y entrenamiento.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal, artículo 18, vigente al día 25 de abril de 2018.

En el párrafo anterior se mencionan los requisitos para ser mediador público en la Ciudad de México, en el primer apartado, no existe diferencia del requisito solicitado por el Reglamento de Justicia de Naucalpan, ya que de igual modo el requisito es la ciudadanía mexicana sin impedimento. Respecto de la profesión se solicita como requisito, la de Licenciado en Derecho, como única a desempeñar, y debe cumplirse si es que se quiere ser mediador público en la Ciudad de México.

Respecto del Reglamento municipal mencionado anteriormente, el panorama resulta más amplio. Otra diferencia es la experiencia requerida para desempeñar esta labor, que consta de dos años, de manera comprobable, no teniendo pleno valor la palabra de quien resulte mencionar que cumple con este requisito, siendo el municipio de Naucalpan más laxo en este sentido, debido que no menciona de manera expresa este requisito, únicamente mencionan la capacitación que debe contar la persona interesada.

Por último se deberá concursar y aprobar el proceso de selección ya que se entiende que sólo podrán ser seleccionados los que cumplan los requisitos solicitados para desempeñar esta función. Resulta importante el presente apartado ya que no cualquier persona que desee llevar a cabo esta tarea, más allá de contar con los conocimientos, en la práctica es donde se verá reflejada la pericia y el tacto de encaminar de forma correcta los conflictos, convirtiéndolos de pugnas, pleitos, lesiones, en una convivencia armónica.

Siendo una autoridad, que en base a sus acciones, el trato que les dé a los ciudadanos, el cuidado, el correcto uso a la norma jurídica, generará confianza, respeto así como una total disposición por parte de los ciudadanos de que alguien que cumpla con las características mencionadas sea quién dirija y lleve por buen camino la solución de su conflicto.

A consideración de esta investigación, parecen más apropiados los requisitos solicitados por el Municipio de Naucalpan de Juárez, ya que da una amplia gama de opciones para desempeñar esta labor, no acotándose únicamente a una profesión en específico, caso contrario a la Ciudad de México, resulta importante, debido a que. Cómo ya se menciono con anterioridad el conflicto puede residir de forma interna en el individuo y una persona con Licenciatura en Derecho no podría ser capaz de detectarlo, como sí podría hacerlo una persona con una Licenciatura en Psicología, Poder determinar las relaciones que maneja en su comunidad y su entorno situacional como si podría determinar un Sociólogo, en fin.

Lo que se quiere destacar es que independientemente de acreditar los conocimientos y la experiencia necesaria en materia de mediación, una visión multidisciplinaria resulta de más ayuda debido a que puede detectarse, si es necesaria otro tipo de medida, independiente de la administrativa (terapia, trastornos, problemas en su entorno.) que hagan razonar de modo violento a las personas.

### **2.1.2. Técnicas y Estrategias del Oficial Mediador-Conciliador.**

El Oficial Mediador-Conciliador debe aprender a manejar las situaciones que lleguen ante él, ya que se derivan de un conflicto es por eso que irá adquiriendo experiencia en el manejo y detención de distintas dificultades. El primero punto en mencionar resulta medular a que es indispensable para entablar una comunicación adecuada. La escucha activa de acuerdo con el autora Marques Cebola la define como; “Esfuerzo físico y mental de querer escuchar con atención la totalidad del mensaje que se emite, tratando de interpretar el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal, y no verbal (donde se incluye

el paraverbal) que realiza el emisor, e indicándole a través de la retroalimentación lo que creemos que estamos entendiendo.”<sup>48</sup>

La definición que menciona la autora es corta pero concisa, existe la diferencia entre escuchar y escuchar de forma activa, la cual versa en poner todos los sentidos activos en lo que las partes refieren, respecto de los hechos, los intereses, las palabras que usan, el rumbo que se quiere direccionar el acuerdo, no únicamente escuchar por que se tiene que hacer, debido a que la escucha activa servirá para descifrarse el significado, porque la comunicación no solo se efectúa de manera verbal , recordemos que la comunicación como la conocemos consta en verbal y no verbal.

Lo que quiere decir que el Oficial Mediador-Conciliador al poner activos todos sus sentidos se percatará de acciones, pretensiones, necesidades de los ciudadanos en el conflicto, dando paso a un intercambio de ideas de lo que se está entendiendo y si ello corresponde a lo que se quiere expresar, esto se logrará a través de preguntas, no se trata de preguntar por preguntar, se trata de realizar las preguntas adecuadas para llegar a la verdad o evidenciar alguna contradicción, esto a través de preguntas cerradas las cuales se limitan en recibir una respuesta corta y concisa, también existen las preguntas abiertas, con las cuales se busca tener un panorama amplio de la manera en que se dieron los hechos, las personas involucradas, el lugar donde se suscitaron, la manera en que se llevaron a cabo, mediante las preguntas quién, cómo, cuándo y dónde.

El otro tipo de preguntas que puede utilizar el mediador conciliador, son las preguntas lineales y circulares el concepto de las primeras es el siguiente; “se centran en la perspectiva individual de cada mediado, orientando al mediador sobre el problema de la parte interrogada.”<sup>49</sup> Son preguntas en las que el

---

<sup>48</sup> Marques Cebola, Cátia, *la mediación*, Marcial Pons, Madrid 2013, p. 220.

<sup>49</sup>Cfr. F.L. Hidalgo Mena, <<Técnicas de mediación familiar>>, cit., p. 276. En MARQUES Cebola, Cátia, *la mediación*, Marcial Pons, Madrid 2013, p. 224.

mediador fijará de modo individual la problemática de la persona a la que está cuestionando.

El concepto respecto de las preguntas circulares, se definen de la siguiente manera; “al contrario, consiste en solicitar a cada mediado que indique lo que indique lo que imagina que la otra parte siente o piensa de determinada cuestión”.<sup>50</sup> Que en su composición emula al modelo circular narrativo antes mencionado, en el cual el mediador-conciliador trata de crear un poco de empatía, comprensión entre los ciudadanos de cómo la otra parte se siente con esta situación y con el problema en sí.

El mediador podría finalizar realizando un compendio de todo lo actuado en este proceso, derivando en triunfos y fracasos, finalizando con una serie de cuestionamientos para que el Oficial Mediador-Conciliador, tenga conocimiento si las partes ya están satisfechas con lo realizado, asentado en el acuerdo o si hay alguna objeción o tienen deseos de expresar algo incluso disipar dudas, para tratar de generar el mismo conocimiento en las partes, esto mediante reuniones colectivas.

Las técnicas y estrategias descritas son importantes porque ayudarán a que el oficial mediador-conciliador desempeñe esta función de mejor forma, ya que algunas de estas estrategias serán utilizadas para minimizar los riesgos de confrontaciones físicas y verbales. Otras en cambio serán para auxiliar en todo momento la buena comprensión de las tres partes ya que, dependiendo de la recepción de estas ideas, se propondrán alternativas, y el acuerdo final para que se dé por concluido el conflicto entre ambas partes.

---

<sup>50</sup> *Ídem.*



## **2.2. Atribuciones, obligaciones e impedimentos del Oficial Mediador Conciliador de acuerdo a la legislación aplicable del Municipio de Naucalpan de Juárez.**

En el presente apartado se enfocará al análisis de lo que el oficial mediador-conciliador puede realizar, lo que no está dentro de sus posibilidades así como lo que de ningún modo pueden dejar pasar por alto, esto atendiendo a la ley, la cual contempla dichos supuestos, para evitar fallas en el actuar del oficial mediador-conciliador.

Posterior a la revisión de la Ley de mediación y conciliación del Estado de México, no menciona facultades respecto del actuar del oficial mediador-conciliador. Ahora corresponde el turno del Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez, se revisarán las facultades que para esta investigación se perciben de mayor relevancia:

### **Capítulo II**

#### **De las Atribuciones de los Oficiales Mediadores, los PreMediadores y Secretarios Operativos.**

**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;

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

**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;
- VI.** Autorizar las copias certificadas de los documentos expedidos por la Oficialía;
- VII.** Abstenerse de Intervenir en conciliaciones donde tengan un interés personal directo o indirecto;
- VIII.** Abstenerse de representar, patrocinar o constituirse en gestores de alguna de las partes en conflicto;
- IX.** Evitar asentar informes o hechos falsos, así como omitir datos en los documentos de sus intervenciones;
- X.** Por ningún motivo proporcionar sin autorización expresa de las partes, la información que éstas le hubieren confiado;
- XI.** Cerciorarse de que los interesados tengan correcto entendimiento del proceso y alcances de la mediación, la conciliación y justicia restaurativa desde su inicio hasta su conclusión;
- XII.** Mantener la confidencialidad de las actuaciones;
- XIII.** Facilitar la comunicación directa de los interesados;
- XIV.** Propiciar una satisfactoria composición de intereses, mediante el consentimiento informado de las partes;
- XV.** Llevar el control de la lista de asistencia de entradas y salidas del personal de la Oficialía;
- XVI.** Vigilar que el Secretario Operativo lleve al día el Libro de Gobierno;
- XVII.** Llevar el registro de los Convenios o Acuerdos reparatorios celebrados en la Oficialía y la conclusión de los mismos;
- XVIII.** En los casos de los convenios o acuerdos reparatorios relativos a los derechos de niños, niñas y adolescentes e incapaces, deberán ser enviados al Centro Estatal para su revisión y reconocimiento legal;
- XIX.** Acudir a los programas de capacitación y actualización que organice la Coordinación de Justicia Municipal o el Centro Estatal; y
- XX.** Las demás conferidas por los ordenamientos legales y reglamentarios aplicables.<sup>51</sup>

El artículo anterior menciona las atribuciones que el reglamento confiere al oficial mediador-conciliador, siendo bastantes se analizarán detalladamente con el fin de determinar atribuciones que no contiene el reglamento y se considera importante, así como mencionar alguna que no tendría relevancia que se encuentre en este apartado.

La atribución que se analizará le confiere, intervenir en asuntos donde se susciten conflictos de orden vecinal, familiar, condominal, escolares y comunales, pero todo esto únicamente se podrá llevar a cabo si existe una petición por alguna

---

<sup>51</sup> Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez, vigente al 07 de junio de 2018.

de las partes en conflicto, ya que si no solicitan la intervención del oficial mediador-conciliador entonces, no se puede hacer ningún tipo de acercamiento.

La siguiente atribución a mencionar es la que refiere que podrán girar invitación las personas que sean importantes para darle solución, para poder llevar a cabo esta tarea deberá contar con los datos de la otra persona para hacer llegar la invitación de forma correcta. Consecuentemente el punto a mencionar refiere el hacer respetar uno de los principios de la mediación y la conciliación, el de la imparcialidad de el oficial, debido a que el presente reglamento da como atribución que puede abstenerse de conocer de los hechos así como del conflicto, siempre y cuando pueda tener algún interés ya sea de forma directa o indirecta sobre el resultado de este, así como de representar y fungir como gestor de una de las partes.

Lo que se pretende con esto es generar un diálogo imparcial, honesto y transparente para todos los ciudadanos que formen parte o consideren como opción esta figura para solucionar sus conflictos. Otros puntos describen el actuar que deberá llevar a cabo el oficial mediador-conciliador, respecto a los datos personales, como de las declaraciones que se emitan. Primero deberán ser fidedignas, en segundo lugar no podrá sin consentimiento de alguna de las partes proporcionar lo declarado por dicha persona y por ultimo deberá mantener de manera confidencial todas y cada una de las actuaciones llevadas a cabo ante él.

El punto que prácticamente dio origen a esta investigación es el mencionado en la fracción XVII de dicho artículo, mencionando lo siguiente: "XVII. Llevar el registro de los Convenios o Acuerdos reparatorios celebrados en la Oficialía y la conclusión de los mismos".<sup>52</sup> Lo que nos lleva a determinar que la ley en este caso el Reglamento da tal atribución, y en el mundo fáctico no se ve materializado. Debido a que para la presente investigación, sería de mayor utilidad una base de datos, que sea practica, eficaz, e intuitiva.

---

<sup>52</sup> Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez, vigente al 07 de junio de 2018.

Por último, casi al concluir este apartado de atribuciones menciona la constante capacitación que el oficial mediador-conciliador debe tener, para lo cual tiene que acudir constantemente a las capacitaciones que el municipio o demás autoridades estatales. Del estudio a las atribuciones que se consideraron más idóneas para lo que se pretende demostrar con la investigación, tenemos que el presente Reglamento autoriza al oficial mediador-conciliador contar con registros, pero se considera que los datos proporcionados a esta autoridad sean de utilidad, podemos llamarlos datos muertos.

Es por ello que cuando se suscita un nuevo conflicto entre vecinos, los registros nos son suficientes o la búsqueda resulta un trabajo poco dinámico para dar eficiencia en su desempeño, así como determinar conductas reiterativas de una sola persona, sobre un vecino en específico o con otros vecinos, entonces no puede ser canalizada la persona con problemas que probablemente necesitan otro tipo de atención especializada, a nivel Estatal o Federal.

Esas fueron las atribuciones que se encontraron respecto a la tarea que desempeña el Oficial Mediador-Conciliador, a continuación se analizarán sus obligaciones enmarcadas en la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México.

**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.

Del anterior apartado se detallaran y analizarán las obligaciones que se consideran más importantes, comenzado por los principios, fundamentales para la realización de esta tarea, deberá vigilarlos, hacerlos cumplir, por lo que deberá conocerlos así como ubicarlos perfectamente, para determinar si se están cumpliendo de manera adecuada o existen deficiencias, que afecten derechos de las personas que intervienen en estos procesos, así como salva guardar los derechos de grupos vulnerables.

Todas y cada una de las actuaciones llevadas a cabo por el oficial mediador-conciliador tendrán que contar con el consentimiento de las partes, y a su vez éste no deberá contar con ningún vicio del consentimiento como (error, dolo, violencia o mala fe) ya que, si cuenta con alguno de los anteriores, pierde todo su valor e incluso podría decretarse como nulo. Es por ello que la obligación del Oficial mediador-conciliador de mantenerse atento y cerciorarse de que todo se haya realizado conforme a lo establecido en la norma.

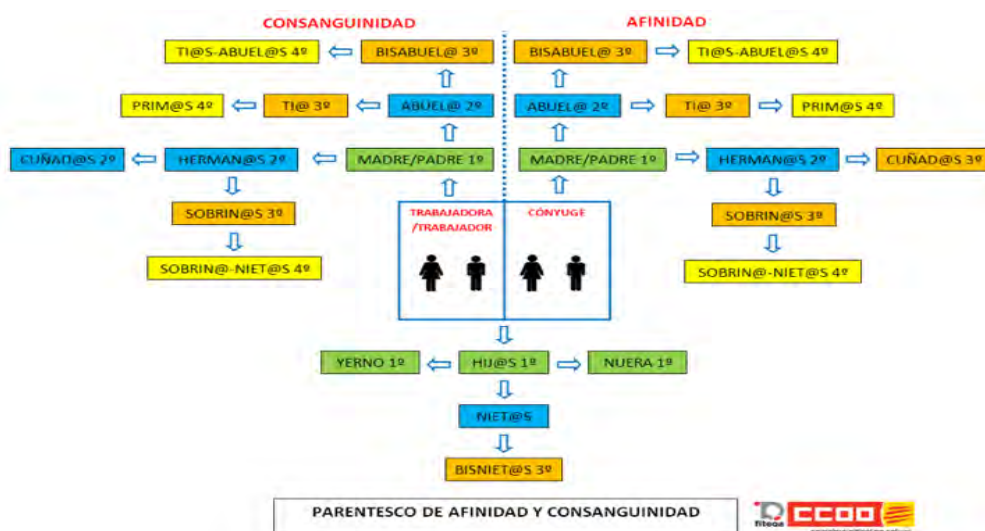
En la última parte el oficial mediador-conciliador se manejan prohibiciones que, están bajo su discrecionalidad debido a que él no puede intervenir de manera profesional cuando sea fuera de la mediación o conciliación, La segunda prohibición resulta un poco confusa, debido a que si existe un impedimento por el cual un juez debe excusarse de sus funciones, el oficial mediador-conciliador deberá hacerlo de igual forma, aún y cuando se encuentre de manera expresa en la ley. En esta última parte analizará algo de suma importancia, los impedimentos que rodean la figura del oficial mediador-conciliador, ya que de ellos emanarán las actuaciones no puede realizar, y por las cuales podría hacerse acreedor a una sanción. De acuerdo con lo mencionado por el Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez, menciona lo siguiente:

**Artículo 31.-** Los Oficiales Mediadores están impedidos para intervenir en el procedimiento de mediación y conciliación, cuando:

- I. Tengan parentesco por consanguinidad dentro del cuarto grado o por afinidad de segundo grado, con cualquiera de las partes;
- II. Tengan el mismo parentesco dentro del segundo grado, con el representante legal o abogado de cualquiera de las partes;
- III. Tenga interés personal directo o indirecto en el conflicto;
- IV. Alguna de las partes o sus representantes hayan sido denunciante, querellante o acusador del funcionario conciliador o su cónyuge o se haya constituido en parte en causa criminal seguida contra cualquiera de ellos;
- V. Sea socio, arrendatario, trabajador, patrón o dependiente económico de alguna de las partes o de sus representantes;
- VI. Sea o haya sido tutor curador o estar o haber estado bajo tutela o curatela de las partes o sus representantes;
- VII. Sea deudor, acreedor, heredero, o legatario de cualquiera de las partes o de sus representantes;
- VIII. Exista alguna circunstancia que afecte su imparcialidad.

Los impedimentos son únicamente para intervenir en casos de mediación y conciliación, y de estos se desprenden, que no podrá ser parte en los casos donde se vea involucrado el parentesco ya sea por consanguinidad en cuarto grado o afinidad hasta el segundo grado, con cualquiera de las partes.

**CUADRO 5. PARENTESCOS POR CONSANGUINIDAD Y AFINIDAD.** <sup>53</sup>



<sup>53</sup> Cuadro 5, parentescos por afinidad y consanguinidad. Cfr. <https://definicionlegal.blogspot.com/2011/09/obtencion-de-lineas-y-grados-del.html>, consultado el 26 de julio de 2018 a las 2:30 horas.

Este impedimento es de gran importancia, debido a que si se da el caso de que exista alguno de estos parentescos todo el proceso de mediación, así como sus procedimientos se verían contaminados, debido a que el oficial mediador conciliador no actuaría de manera imparcial y podría inclinar la balanza a beneficio de alguna de las partes con la cual lo una alguno de los parentescos mencionado. Este apartado prácticamente se puede resumir en que el Oficial mediador conciliador, está impedido para actuar en asuntos donde la imparcialidad como principio fundamental pueda tener algún favoritismo o que se vea comprendido un beneficio en la resolución emanada de un acuerdo.

El actuar en el cual debe y puede intervenir el Oficial mediador-conciliador no podrá extenderse a otras materias, ni participar en actos de materia penal, ni en materia civil, como lo menciona la Ley Orgánica del municipio en el cual queda claramente detallado que no podrá ordenar ordenes de aprehensión, penas ni sanciones civiles, imponer sanciones que no prevea el bando municipal vigente. Por lo que el Oficial no puede actuar a su libre albedrío, en caso de no poder realizar actos, debido a los impedimentos mencionados deberá auxiliarse en otras autoridades que puedan llevar a cabo dichos actos, para no perjudicar su labor.

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

- I. Girar órdenes de aprehensión;
- II. Imponer sanción alguna que no esté expresamente señalada en el bando municipal;
- III. Juzgar asuntos de carácter civil e imponer sanciones de carácter penal;
- IV. Ordenar la detención que sea competencia de otras autoridades.<sup>54</sup>

Después de revisar detalladamente cada uno de los parámetros de actuación del oficial mediador-conciliador encontramos puntos importantes de los cuales se da forma y sentido a la forma en cómo debe llevar a cabo la mediación y conciliación, ahora bien es cierto con que son muchas las fracciones donde se

---

<sup>54</sup> Ley Orgánica Municipal del Estado de México, vigente al 25 de junio de 2018.

marcan todas y cada una de estas atribuciones, obligaciones e impedimentos, pero no menciona en ninguno de estos apartados: primero, los registros que debe llevar sobre los convenios reparatorios, el cumplimiento no menciona el fin para el cual deben contar con ello.

No se menciona una herramienta que pueda ser una útil para monitorear a las personas que se vieron involucradas de nueva cuenta en otro conflicto y poder identificarlo, ligado a esto, no menciona que debe hacer el oficial para determinar si las personas necesitan otro tipo de ayuda especializada, mediante la cual se les proporcione la atención adecuada y con ello su pueda evitar la reincidencia en conflictos vecinales.

De acuerdo con lo que menciona la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 17, en el cual se incluyen los llamados Medios Alternativos de Solución de Conflictos, menciona también que, las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales, razón por la cual existen estos Medios, pero no debemos dejar de lado que es obligación de las leyes establecerlos.

Así como también es obligación del Estado garantizar legalmente que las conductas que generen una frustración o molestia a la esfera jurídica de cada persona debe ser contemplada, y si en un algún momento surgiere dichas conductas en este caso los conflictos de índole vecinal, asegurar un adecuado restablecimiento de los objetos (cuando sea de restitución posible), del orden y de la sana convivencia entre los ciudadanos vecinos. Se hace mención de todo esto debido a que se considera que las atribuciones y obligaciones del Oficial Mediador-Conciliador, no son suficientes, debido a que no cuenta con herramientas idóneas para prever ese restablecimiento, a través de los acuerdos que se celebran ante él.



### **2.3. Comparativa sobre el Oficial mediador-conciliador en relación a la legislación aplicable del Municipio de Naucalpan de Juárez con la legislación de la Ciudad de México.**

El análisis que se llevará a cabo en este apartado versará en la legislación de dos circunscripciones<sup>55</sup> diferentes, que comparten la cercanía que existe entre ellas, y ya que en la Ciudad de México tiene en su haber, esta legislación referente a la figura de la conciliación y mediación, en comparación a la implementación, así como a la legislación que rige en el Municipio de Naucalpan de Juárez existe una diferencia importante de temporalidad, en la que ha sido llevada a cabo en la primer demarcación.

Comenzando por el funcionario que lleva a cabo la función mediadora conciliadora, en la Ciudad de México, es ejercida por el Juez Cívico a través de la Ley de Cultura Cívica del Distrito Federal, donde se mencionan las atribuciones que deberá llevar a cabo el Juez en el artículo 85 menciona: “A los Jueces les corresponde: **V.** Intervenir en los términos de la presente Ley, en conflictos vecinales, familiares o conyugales, con el fin de avenir a las partes o conocer de las infracciones cívicas que se deriven de tales conductas;” El artículo antes mencionado da las facultades de intervención, como en su momento se describió las atribuciones del oficial mediador-conciliador, aunque la intervención de dicho Juez, tiene una orientación encaminada a la conciliación, y no en la mediación o ambas como es el caso del Oficial en el municipio de Naucalpan de Juárez.

Al dar comienzo este proceso, puede existir desacuerdo de la otra parte interesada en el conflicto, ya que se hace de su conocimiento que debe asistir, en este supuesto, el Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez menciona lo siguiente: “**Artículo 41.-** Cuando no asista la persona invitada en la fecha y hora señaladas para la práctica de la mediación, conciliación y justicia restaurativa, si así lo solicita el interesado, el Oficial Mediador girará nueva

---

<sup>55</sup> “Circunscripción. División administrativa, militar, electoral o eclesiástica de un territorio.” Cfr. *Real Academia de la Lengua Española*, del.rae.es/?id=9KH0uzQ. Consultado 25 de Junio de 2018 a las 23:07 hrs.

invitación.” Entonces se reenvía la invitación a la persona que no asistió, pero no se menciona que sucede si la persona, de nueva cuenta hace caso omiso de la invitación. En cambio la legislación de la Ciudad de México menciona esto:

**Artículo 69.-** En caso de que el quejoso no se presentare, se desechará su queja, y si el que no se presentare fuera el probable infractor, el Juez librará orden de presentación en su contra, turnándola de inmediato al jefe de la unidad sectorial de la Secretaría que corresponda al domicilio del probable infractor, misma que será ejecutada bajo su más estricta responsabilidad, sin exceder de un plazo de 48 horas.<sup>56</sup>

La diferencia que existe es evidente, toda vez que puede darse el supuesto del artículo en cuestión de la Ciudad de México, que alguna de las partes se abstenga de presentarse ante la autoridad, cuando esta lo solicite como un medio para solucionar el conflicto en cuestión, entonces en el caso del Municipio de Naucalpan de Juárez únicamente se vuelve a expedir dicha invitación dejando totalmente abierta la decisión en la persona a la que se le hizo la invitación, caso contrario en la Ciudad de México, el juez librará una orden de presentación y de ese modo no dejar en estado de vulnerabilidad a la persona que acudió ante él, para hacer efectiva su queja, para que el posible infractor, no tenga la seguridad de al no presentarse, no pasará a mayores o no se le coaccionará para que se apersona a la solicitud que se el juez hace de su conocimiento.

Esto no quiere decir que la ley puede dejar abierta la puerta a arbitrariedades, es por ello que la ley prevé que el actuar de los oficiales de policía deberá ser conforme a derecho y siempre respetando a los derechos humanos, de acuerdo con los protocolos de actuación. Se considera de manera más viable, lo previsto en la Ciudad de México ya que, al coaccionar al posible infractor de asistir, se busca es evitar que se repita la conducta y que en un futuro se den las condiciones idóneas para una comisión a un delito, como consecuencia del desacato por parte del infractor, pudiendo haber dado solución la autoridad

---

<sup>56</sup> Ley de Cultura Cívica del Distrito Federal, vigente al día 26 de junio de 2018.

respetiva a través de presentar a la persona, mediante los instrumentos que la ley le otorga.

Ya que, si sucede en un hipotético caso, donde la parte que generó el conflicto y llevo a cabo conductas indebidas hacía el vecino que acudió ante el Oficial mediador-conciliador, no se ve obligado por ningún tipo de medida a asistir, y se pueda repetir dicho acto, quebrantando la tranquilidad y el buen desarrollo de las relaciones de vecinos, como se mencionó en la legislación de Naucalpan de Juárez deja al afectado en un estado de vulnerabilidad.

Después de comparar las facultades entre el Oficial mediador-conciliador y el juez Cívico, nos atañe, revisar los requisitos solicitados para ser Juez en la Ley de Cultura Cívica del Distrito Federa para con ello analizar las posibles diferencias que se manejen entre uno y otro.

**Artículo 98.-** Para ser Juez, se deben reunir los siguientes requisitos:

- I. Ser mexicano por nacimiento, en pleno ejercicio de sus derechos y tener por lo menos 25 años de edad;
- II. Ser licenciado en derecho, con cédula profesional expedida por la autoridad competente y tener por lo menos un año de ejercicio profesional;  
(REFORMADA, G.O.D.F. 18 DE DICIEMBRE DE 2014)
- III. No haber sido sentenciado en sentencia ejecutoriada por delito doloso;

Los requisitos en general no contemplan cambios drásticos entre la Ley de Cultura Cívica y el Reglamento de justicia Municipal, pero las pequeñas variaciones que se encontraron darán paso al siguiente análisis, En primer lugar hablaremos de la edad, ya que existe una diferencia de cinco años respecto de la edad solicitada en la Ciudad de México y en el Reglamento de Justicia Municipal, el cual resulta ser menor en la primera entidad, en segundo se tiene la profesión a desempeñar, en la que anteriormente mencionamos, el margen de profesiones es amplio en el Municipio de Naucalpan lo que se considera mejor, debido a la especialización así como la óptica diferente que pueden tener las distintas

carreras profesionales, si en su momento desean contender para llevar a cabo la figura de Oficial mediador-conciliador, y no acotarse a solicitar una licenciatura, como lo es el ser licenciado en derecho.

El ejercicio profesional es importante, de nueva cuenta la entidad del Estado de México concibe una profesionalización más completa, para tener dominio del tema en cuestión y pueda ser desempeñado de manera correcta, esta deberá ser emitida y reconocida por el Centro Estatal, a diferencia de la Ciudad de México que no solicita esa profesionalización en específico. Estas diferencias fueron las que se notaron más evidentes de los requisitos solicitados para poder aspirar a ser Juez Cívico y la comparación con lo mencionado en el Reglamento de Justicia Cívica. Por último, se analizará el apartado de los registros que ambas autoridades deben tener respecto de las personas que tuvieron participación en un proceso de mediación o conciliación. La ley de Cultura Cívica del Distrito Federal menciona lo siguiente:

**Artículo 107.-** El Registro de Infractores contendrá la información de las personas que hubieran sido sancionadas por la comisión de las infracciones a que se refiere esta Ley y se integrará con los siguientes datos:

- I. Nombre, domicilio, sexo y huellas dactilares del infractor;
- II. Infracciones cometidas;
- III. Lugares de comisión de la infracción;
- IV. Sanciones impuestas y, en su caso, lugares de cumplimiento del arresto;
- V. Realización de actividades de apoyo a la comunidad, y
- VI. Fotografía del infractor.

Los datos para la integración del registro serán incorporados al mismo por los Jueces; al efecto, en cada Juzgado se instalará el equipo informático necesario.

El artículo anterior muestra la diferencia más importante y la razón de ser de esta investigación, y es el registro de infractores, en este apartado se mencionan los datos que debe contener este registro, incluso hace mención de huellas dactilares, así como fotografía del infractor entre otros datos, esto sin duda alguna supera de manera abismal, a lo mencionado por el Reglamento de Justicia Municipal, ya que como se mencionó, este reglamento únicamente atribuye al

oficial mediador conciliador, el contar con un registro, pero no se describe, los datos que debe cometer, ni mucho menos manejar un perfil de las personas en cuestión, con el fin de poder ubicar perfectamente a la persona y con ello determinar la existencia de una reincidencia, sobre los actos conflictivos.

Respecto el último párrafo que maneja este artículo, da pauta a usar medios electrónicos necesarios, si bien no los menciona con los datos que se manejan en los registros se genera una base de datos, funcional ya que esta misma ley (Ley de Cultura Cívica) contempla que el Juez deberá revisar los registros en cada caso concreto donde intervenga, y servirá para auxiliarse.

Es en este artículo donde la diferencia entre ambos ordenamientos jurídicos abre la puerta a tomar como referencia las distintas formas de actuar que bien se puede implementar de igual forma en el Reglamento de Justicia Municipal, ya que la Ciudad de México tiene más tiempo de implementar la Ley de Cultura Cívica, podría servir de modelo para determinar aspectos que pudiesen ser de utilidad en el municipio de Naucalpan de Juárez, es por esto el porqué de esta comparativa.

Con el fin de tratar que al Oficial mediador-conciliador se le amplíen sus atribuciones, utilizando herramientas idóneas para auxiliar a los ciudadanos en conflicto y sea a través de estas herramientas que no se reincida en actos que podrías constituir delitos.

## **CAPÍTULO III**

**- Los Centros de mediación.**

### **3.1- Proceso y procedimientos que se llevan a cabo de manera interna en el centro de mediación.**

El análisis realizado en el anterior capítulo, tenía como finalidad robustecer el concepto que se pudo imaginar en un primer momento sobre la figura del Oficial Mediador-Conciliador, se revisaron aspectos tan importantes como los requisitos que deben cubrirse para pretender ocupar este puesto, de acuerdo con la legislación de Naucalpan de Juárez, se desmenuzo de forma detallada el perfil que se deberá tener si se desea ocupar ese cargo, las habilidades con las cuales desarrollará sus actuaciones y creará un ambiente de solución pacífica.

También formó parte de este análisis la ley de Cultura Cívica del Distrito Federal, en la cual se hizo la comparación con la legislación del Municipio de Naucalpan para evidenciar las diferencias entre ambas, y cuál de estas diferencias pueden analizarse para estudiar si puede ser implementada, con el fin de mejorar el desempeño de esta figura.

Después de analizar la persona que lleva acabo la medición conciliación, toca el turno de estudiar el proceso que se lleva a cabo e donde se desenvuelve esta autoridad y determinara si existen deficiencias y que nos menciona la teoría respecto a ello. En la Ley de Mediación y Conciliación del Estado de México en su Título Tercero, Capítulo I, se menciona el procedimiento iniciar la mediación-conciliación y justicia restaurativa, mencionando lo siguiente:

**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.<sup>57</sup>

De conformidad con esta ley se menciona la forma en que puede darse inicio este proceso de mediación, estableciendo las dos formas de iniciarlo, siendo a petición de parte, de forma oral y escrita algo que permite que más personas tomen como opción viable, el utilizar estos medios de solución de conflictos, ya que requieren de menos formalismos para iniciarse. La otra forma de dar inicio es a través de la solicitud hecha por el Ministerio Público, cuando conozca de un asunto que a su parecer pudiera resolverse a través de los medios alternativos de solución de conflictos, claro está que el Centro de Mediación analizará la solicitud, para determinar si en realidad puede resolverse de acuerdo con lo establecido en la Ley de Mediación, Conciliación y promoción de la Paz Social para el Estado de México. De ser aceptada esa solicitud, se dará inicio con lo que establece la mencionada ley y con ello dar comienzo a este proceso.

Lo revisado, es lo que se encuentra dentro de la ley para toda la Entidad Federativa, ahora se revisará lo que menciona la legislación aplicable en el Municipio de Naucalpan de Juárez en el Reglamento de Justicia, respecto de las formas de dar inicio al proceso ante el Oficial mediado-conciliador. “**Artículo 36.-** La sesión de mediación se iniciará por solicitud de persona interesada en forma escrita, oral o por remisión de alguna autoridad en la que tenga competencia la Oficialía y exista la voluntad de los interesados en solucionar sus controversias a través de alguno de los métodos alternos de solución a conflictos previstos en este Reglamento.”

En ambas legislaciones se puede observar que no contemplan ninguna modificación, ya que en ambos ordenamientos jurídicos se mantiene la misma forma de dar inicio a la mediación conciliación, en el ámbito Estatal como en el Municipal, ya que está en una de las partes solicitarlo o en su caso a una autoridad diversa, siempre y cuando se considere pueda resolverse. Posterior a

---

<sup>57</sup> Ley de Mediación, Conciliación y promoción de la Paz Social para el Estado de México, vigente al 29 de junio de 2018.



este procedimiento que da inicio, se da paso a las sesiones, a través de las cuales se pretende la participación de las partes para resolver sus diferencias, estas de acuerdo con el Reglamento de Justicia serán desarrolladas, como a continuación expone el Reglamento de Justicia municipal de Naucalpan de Juárez; “**Artículo 38.-** Iniciado el trámite de la sesión de mediación, conciliación y justicia restaurativa, el Oficial Mediador girará invitación a la parte complementaria y demás interesados, señalando fecha y hora para la práctica de la diligencia.”

Posterior a la petición hecha por una de las partes, el siguiente paso es girar una invitación a la otra parte que no solicitó este medio, pero tiene participación en el conflicto y es fundamental que participe para poder darle forma a la posible solución, y que sea estudiada en su momento por las partes. La invitación deberá contener los datos necesarios para acudir en tiempo y forma a la solicitud de presentarse que se le realizó.

Esta invitación será entregada por el Premediador en el domicilio donde tentativamente se puede encontrar al ciudadano a quien va dirigida, anteriormente se mencionó que sucede si no se localiza al ciudadano en cuestión, se vuelve a expedir la invitación por conducto del Oficial mediador-conciliador. Ya contando con la presencia de las partes, se podrá iniciar con las sesiones las cuales deberán cumplir con las formalidades que menciona a continuación el Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez.

**Artículo 42.-** En la fecha y hora señaladas para la práctica de la mediación, conciliación y justicia restaurativa, encontrándose presentes tanto el solicitante como el o los invitados, se iniciará la sesión, que será reservada, en la que el Oficial Mediador informará y explicará a los interesados los principios, funciones y fines de la mediación, la conciliación y justicia restaurativa, siguiendo el modelo propio del Centro Público Municipal.

Teniendo la presencia de las partes interesadas, o parte del conflicto suscitado podrá darse inicio a la sesión por parte del oficial mediador-conciliador, para dar inicio y atendiendo a los modelos que se manejan en el Centro Público

Municipal, se le hará saber a las partes los fundamentos, los principios sobre los cuales debe regirse esta figura, así como el Oficial las funciones de los agentes que lo llevarán a cabo, así como del fin el porqué de la mediación y conciliación. El Oficial deberá cerciorarse de que ambas partes entiendan todo lo que les mencionó a las partes, ya que si existe duda o mal entendimiento puede dejar en vulnerabilidad a una de las partes y no podrá cumplirse el cometido, el cual es que se llegue a un arreglo equitativo, un ganar ganar para ambas partes.

Las partes teniendo conocimiento y entendimiento del proceso del que serán parte, puede darse inicio completamente a las sesiones respectivas, las cuales deben guiarse bajo las reglas que menciona la Ley de Mediación, Conciliación, y promoción de la Paz Social para el Estado de México. “**Artículo 30.-** Los procedimientos de mediación, conciliación y de justicia restaurativa, se desarrollarán en sesiones orales, conjuntas o individuales y se substanciarán de acuerdo a los reglamentos y manuales operativos de observancia general.” Estas sesiones deben realizarse de manera oral, la forma en cómo se desarrollarán de acuerdo a la participación individual o en grupo quedará sujeto a lo que el reglamento y los manuales operativos dicten al respecto.

El presente trabajo de investigación considera que para una adecuada solución, debería manejarse la presencia conjunta (Oficial mediador-conciliador, ciudadanos parte del conflicto) de las partes en todas las sesiones, ya que al tratarse de un proceso de participación, se podrán realizar las observaciones pertinentes en el momento preciso, dando oportunidad al Oficial Mediador-Conciliador de aclarar dudas, atender las pretensiones de las partes, así como de auxiliarlas en el proceso, ya que hacerlo de forma individual, podría entorpecer la función mediadora conciliadora, pudiendo ser repetitivo en su actuar generando confusión y descontento por parte de los ciudadanos, que al no estar presente no tienen conocimiento sobre cuáles fueron los puntos a los que se llegó con la otra parte, pudiendo darse el caso de no estar de acuerdo, lo que se traduce en más

sesiones, mayor tiempo, lo cual no generaría una comunicación adecuada para resolver la génesis del conflicto.

El presente reglamento prevé la alteración del orden dentro del Centro de Mediación, por parte de los interesados que fueron partícipes del conflicto y por el cual se está acudiendo ante esta autoridad, tomando las siguientes medidas, en el Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez; **Artículo 46.-** Cuando de acuerdo a la conducta observada por las partes durante el proceso de mediación, conciliación y justicia restaurativa no permitan su continuación ante la alteración del orden de la misma y que hagan imposible su sano desarrollo, podrá el Oficial Mediador suspender la sesión, invitando a las partes a una nueva fecha para su continuación; de ser reiterada su conducta se entenderá por concluido el proceso.”

De acuerdo con el presente artículo, la medida que se llevará a cabo es la suspensión de la sesión, resultando en una nueva fecha para reiniciar la sesión, para que el ánimo de los participantes se tranquilice, si esta forma de actuar sigue siendo una constante en la nueva cita que se realice, puede tener como consecuencia, el fin de todo el proceso, aunque debería canalizarse a otro tipo de profesionales y no darlo por terminado, dejando a la deriva una solución, no dando así una opción de resolver el conflicto, ya que un comportamiento de violencia reiterativo es síntoma de una falla en la convivencia de los vecinos, que debe atenderse de forma especializada.

El procedimiento con el cual culmina la mediación-conciliación puede darse bajo varios supuestos, independiente del que se acaba de mencionar, los cuales prevé el Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez y a continuación se muestran;

**Artículo 45.-** El proceso de mediación, conciliación y justicia restaurativa, se tendrá por concluido en los siguientes casos:  
I. Por convenio o acuerdo reparatorio;

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

Como se observa las diferentes formas de culminar son diversas, entre ellas la que se considera más viable, que ayudaría a la solución del conflicto es la primera, el convenio o acuerdo reparatorio ya que a través de este convenio quedarán asentadas las propuestas, las opciones como resultado de la comunicación que se logró entablar entre las partes y razón por la cual se pone en marcha esta figura, pero no en todos los casos es posible, es por ello que este Reglamento prevé distintos tipos de terminar este proceso.

Aunque el convenio para este trabajo resulta lo ideal para culminar, también se contempla en segundo lugar el consentimiento expreso de ambas partes para dar fin a la mediación-conciliación, considerando que no es necesario que ambas partes deseen dar fin, ya que basta con solo una de las partes, es suficiente. Algo que se considera poco viable es dar por terminado este proceso por inasistencia de las partes interesadas por dos o más sesiones, sin que medie justificación alguna, pero no menciona puntualmente si la inasistencia se da por una o por ambas partes, ya que podría darse el caso de que una de las partes interesadas continúe asistiendo a sus sesiones y la otra, no se presenta surgiría la duda, aun existiendo el interés por una de las partes, y la inasistencia de la otra parte, ¿Se da por concluido el proceso de mediación-conciliación?

La posibilidad de llegar a un arreglo sin suscribir el acuerdo o convenio, se puede suscitar, es por ello que ante la negativa de suscribir dicho acuerdo por las partes o el desacuerdo de uno de los interesados, percibiendo que no se atendieron los intereses expresados en dicho proceso, no fueron satisfechos por ello no se disponen a formar parte de ello, dando como consecuencia el término del proceso. La prescripción puede hacerse presente incluso en este proceso,

para ello se determina una temporalidad de seis meses, ya que después de transcurrido ese plazo se da por cerrado en expediente y se toma como cosa juzgada la solución de este conflicto, así como los daños que se hayan ocasionado debido a que, al no acudir ante el Oficial mediador-conciliador, puede entenderse que se arregló el pleito o no pasó a mayores.

El término del proceso de mediación-conciliación, de conformidad con la fracción primera, artículo 45 que maneja la realización de un convenio o acuerdo, debe contar con los siguientes datos, para llevar a cabo el registro correspondiente y en su momento solicitar una nueva intervención, como lo menciona el Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez:

**Artículo 47.-** El convenio o acuerdo reparatorio deberá contener por lo menos los datos siguientes:

**I.** Lugar y fecha de suscripción;

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

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

**IV.** Declaraciones que contendrán una breve narración de los antecedentes del conflicto que motivaron el trámite; y en el caso de los percances ocasionados por el tránsito vehicular, contendrán una breve narración de los hechos;

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

**VI.** Juez competente para el caso de incumplimiento;

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

**VIII.** Nombre y firma del Oficial Mediador;

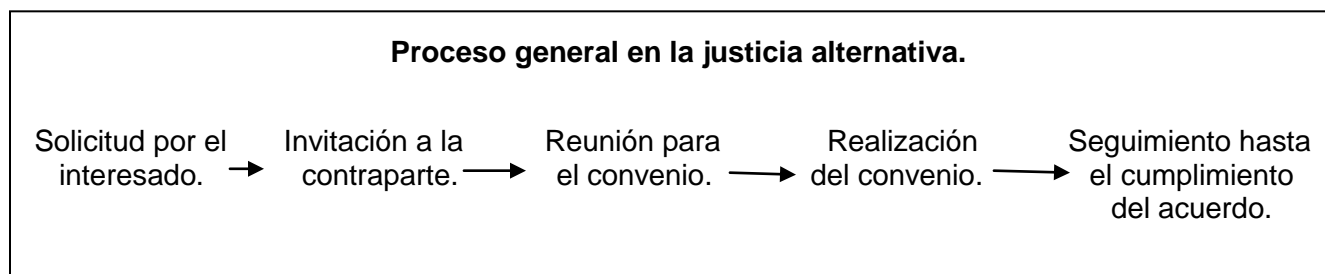
**IX.** Autorización del Coordinador de Justicia Municipal;

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

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

El presente precepto jurídico menciona los datos y las formalidades que debe contener el acuerdo o convenio llevado a cabo por las partes, los cuales se analizarán, fracción por fracción en primer lugar, tenemos el lugar y la fecha en el cual se realizó el acuerdo, por las partes, de conformidad con la segunda fracción deberá contener los datos de los ciudadanos que participaron y tienen interés, para identificar a cada una de ellas, en la fracción cuarta se prevé que exista la intervención de un apoderado o representante legal acredite su personalidad y demuestre a través de un documento, para hacer efectiva su actuación, al terminar el proceso se devolverán a quién corresponda este documento.

#### CUADRO 6. PROCESO DE JUSTICIA ALTERNATIVA.<sup>58</sup>



Del cuadro anterior se puede observar que ambas legislaciones, tanto la del Estado de México, como la Municipal de Naucalpan en términos generales implementan un proceso similar al que menciona el autor en su obra, la variación en la que vale la pena hacer énfasis es en la última parte, el procedimiento que puede prevenir futuros altercados entre las partes. El último apartado se refiere al seguimiento que se debe vigilar por parte de la autoridad competente, en este caso es tendría que ser llevado a cabo por el Oficial mediador-conciliador, el cual no se encuentra previsto en la ley, esta supervisión la plantea el autor hasta que se cumpla en su totalidad el convenio, considerando un procedimiento muy importante, que aún falta en las legislaciones que sirven de apoyo a esta investigación.

<sup>58</sup> Cuadro 6 modificado, tomado de BARDALES Lazcano, Erika, *Medios Alternativos de Solución de Conflictos*, Flores Editor y Distribuidor, México, 2011, p. 30.

Las formalidades de cada procedimiento de la mediación-conciliación, contiene similitudes en su conformación, desde la invitación, hasta los datos proporcionados en el convenio la deferencia radica en un punto importante, aunque sea un punto pequeño, puede hacer la diferencia, Barrales Lazcano Erika, menciona como un requisito el convenio es que el objeto sea lícito. Importante ya que si este objeto no es permitido por la ley no tendría legitimidad, aunque sea un punto obvio, la Ley de Mediación Conciliación y promoción de la Paz Social para el Estado de México, así como el Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez, no lo mencionan en ningún momento, se debe recordar que para mejorar el entendimiento de las partes que se apoyan de este proceso, sería más claro opinar o aportar ideas para solucionar las pugnas entre vecinos.

Posterior a la revisión de los diferentes ordenamientos jurídicos, como de proposiciones hechas por autores, se considera que el proceso de mediación-conciliación como es realizado en el Municipio de Naucalpan de Juárez tiene deficiencias en su estructura, viéndose reflejadas en la realidad como una baja eficacia de este proceso, el inicio en general comienza de la misma manera ya que es a petición de una de las partes, el punto en el que se pretende hacer incapie es cuando llega el momento de solicitar la presencia de la otra parte, ya que en la Ciudad de México el Juez Cívico que juega el rol de Oficial mediador-conciliador en esa circunscripción, puede emitir una orden de presentación para obligar al o a los ciudadanos parte del conflicto a presentarse a las sesiones.

Caso distinto del Municipio de Naucalpan de Juárez, donde únicamente se reenvía la invitación, pero si el ciudadano hace caso omiso en dos o más ocasiones de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Justicia de dicha entidad se da por concluido en proceso de mediación-conciliación, ya que la ley no prevé ninguna medida de apremio para coaccionarlo de algún modo a asistir a las sesiones, entendiéndose que debe prevalecer el principio de voluntariedad, pero si existe apatía, esta no ayuda en nada a fomentar la solución de los conflictos fuera

de tribunales ya sean civiles o penales, desvaneciéndose la esperanza de una cultura de solución pacífica entre ciudadanos.

Posterior a ello se considera oportuno señalar que el proceso en general tiene buenas bases, pero donde se puede generar una debilidad en este proceso, es al momento de ejecutar el convenio, ya que como se mencionó debe contener los datos de las partes, así como las declaraciones, obligaciones que ambas partes se comprometen a llevar a cabo, pero algo es benéfico a consideración de esta investigación, es el hecho de que se estipule a un juez de distinta materia o competencia para conocer del caso específico, cuando exista incumplimiento del acuerdo por alguna de las partes. Siendo que la actuación del Oficial Mediador-Conciliador debe prevalecer incluso después de realizado el acuerdo y no remitirlo a otra autoridad en caso de incumplimiento, ya que el Oficial debería vigilar el actuar de las partes hasta el cumplimiento.

### **3.2. Manejo de datos personales y resoluciones de los acuerdos, en los centros de mediación.**

Después de analizar puntualmente el proceso de mediación-conciliación que debe llevarse a cabo, con las respectivas formalidades establecidas en los ordenamientos jurídicos aplicables en esta materia, ahora corresponde el estudio de los datos personales que son proporcionados por los ciudadanos, así como los acuerdos y convenios que se llevan a cabo, con el fin de realizar observaciones acerca del manejo que se realiza y el que se considera más apropiado. El primer punto a tratar es la definición de datos personales según la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares que menciona lo siguiente: “Artículo 3º Fracción V. Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.”<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, vigente al día 16 de Julio de 2018.



La definición da soporte al punto que se pretende mostrar ya que la definición menciona que los datos personales es información para poder identificar a una persona, habiendo definido el significado de los datos personales, el presente ordenamiento menciona la forma en cómo debe ser recabada esta información, con las formalidades debidas para tener validez, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares “Artículo 8.- Todo tratamiento de datos personales estará sujeto al consentimiento de su titular, salvo las excepciones previstas por la presente Ley. El consentimiento será expreso cuando la voluntad se manifieste verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos.”

Para el adecuado manejo de los datos personales debe prevalecer un principio vital, este es el consentimiento de la parte el cual deberá constar de manera expresa, para que la utilidad que se le pretenda pueda ser llevada a cabo de forma adecuada, apegada a Derecho. Existe otro tipo de datos que se denominan datos sensibles, la definición de este tipo de datos es dada por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en el cual se está basando este análisis en su artículo 3º que menciona lo siguiente:

VI. Datos personales sensibles: Aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.

Este tipo de datos personales, son de carácter más íntimo ya que su mal manejo podría envolver a la persona en un ambiente de discriminación, debido a que se contiene información que podría detallar de manera más concisa la vida que lleva a cabo un ciudadano, sus gustos, su vida, su pensar y esto ya no es únicamente para identificarlo, sino para incluso influir en su vida cotidiana, es por ello que resultan ser datos demasiado delicados, considerando pertinente exista

legislación sobre ello debido a que todos como ciudadanos podemos estar expuestos si no existirá legislación al respecto.

Los datos de las personas, deben cumplir con formalidades para que puedan ser recabados, siempre y cuando las personas que los proporcionan den su consentimiento, a su vez quién los recabe debe hacer del conocimiento de los titulares el fin por el cual debe proporcionarlos, y como serán utilizados por parte de quien se los solicita, como asegurarles que únicamente serán manejados para ello, no permitiendo que sean usados por personas u organizaciones distintas, ni que tendrán permiso proporcionarlos a un tercero, mencionado en la ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; “Artículo 15.- El responsable tendrá la obligación de informar a los titulares de los datos, la información que se recaba de ellos y con qué fines, a través del aviso de privacidad.”

En materia meramente de mediación-conciliación, en la legislación estatal no prevé en ningún apartado una definición de datos personales, ni de datos personales sensibles, debiendo ser una definición que debería tomarse en cuenta, ya que los datos personales pueden ser una herramienta de trabajo y es por ello que la legislación aplicable en el Estado de México debe incluir o por lo menos mencionarlo. Lo único que se menciona en esta ley de mediación y conciliación sobre los datos o información proporcionada en este proceso no puede ser revelada como queda estipulado a continuación en la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México; “**Artículo 27.-** La información que se genere durante la mediación, conciliación o procedimientos restaurativos, se considerará confidencial.”

Ahora corresponde el turno de analizar el Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez se tratará de localizar alguna definición que pueda contribuir a localizar el punto a desentrañar en este apartado, de igual modo que en la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado

de México, no maneja ninguna definición de base de datos o siquiera menciona algo relacionado con ello. Como ya se mencionó, el Reglamento debería contemplarlo como herramienta para trabajar en la resolución de conflictos, pero pasa inadvertido el uso de esta herramienta de identificación de ciudadanos, para un mejor tratamiento de los problemas y mejores soluciones para ellos.

Las resoluciones o convenios son lo que trata de dar fin al conflicto con la realización adecuada de ellos, por los ciudadanos que pactaron dichos términos, siendo tan importantes deben estar monitoreados por el Oficial y resguardarlo para su uso futuro en alguna dificultad, que alguna de las partes quiera hacer valer, pero debería mantenerse vigente, en uso no dejarlo como expediente, como cosa juzgada olvidarlo, almacenarlo manteniéndolo olvidado. En su artículo 28 se menciona como facultad del Oficial mediador-conciliador menciona lo siguiente en una de sus fracciones; “**XVII.** Llevar el registro de los Convenios o Acuerdos reparatorios celebrados en la Oficialía y la conclusión de los mismos;”<sup>60</sup>

En la fracción anterior no menciona la forma en cómo se usará ese registro o que utilidad tendrá, ni como puede ser utilizado este registro con los datos e información que concentran tantos datos que pueden utilizarse de forma provechosa para el Oficial, en tanto la solución no se materializa o no quiere ser llevada a cabo por alguna de las partes.

Después de analizar los diferentes ordenamientos jurídicos Federales, Estatales y Municipales aplicables a la mediación-conciliación, también existió apoyo de legislación sobre datos personales y el manejo que debe darse, independientemente de que se enfoque a los particulares que trabajan con datos personales, sirvió para marcar parámetros de cómo deben utilizarse, los tipos de datos y evidenciar que en mediación-conciliación, no se ha puesto la debida importancia a los datos personales, ya que están dentro de las resoluciones, solo estableciendo registros, sin darle mayor dinamismo o el apoyo de alguna

---

<sup>60</sup> Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez, vigente al día 18 de Julio de 2018.

herramienta para el Oficial en la que pueda apoyarse a través de esta información que no debería dejarse de lado, por la importancia que tiene para los ciudadanos y para estudiar las soluciones a los conflictos de tipo vecinal.

Incluso la Ley Orgánica del Municipio para el estado de México únicamente prevé “Artículo 150.- Son facultades y obligaciones de: I. Los Oficiales Mediadores-Conciliadores: d). Llevar por lo menos un libro de registro de expedientes de mediación o conciliación;”<sup>61</sup>

### **3.3. El beneficio del manejo de una base de datos para el Centro de Mediación.**

Los datos personales, que los ciudadanos proporcionan cuando acuden al centro de Mediación no son de utilidad posterior al término del proceso de mediación-conciliación, debido a que un registro no ha demostrado ser una herramienta que auxilie al Oficial mediador-conciliador, al momento de indagar si anteriormente alguna de las partes estuvo inmersa en otro conflicto de índole vecinal, con el ciudadano que se presenta en ese momento o con anterioridad, y si existe una reincidencia de este ciudadano, cosa que no es posible debido a que no se contempla en la legislación como una facultad u obligación, el manejo de esta herramienta, por ende el Oficial mediador-conciliador no se ve facultado por la ley para usarlo.

Para abordar este apartado debemos estudiar puntos importantes, para darle sentido al final de esta investigación, comenzando por definir base de datos, “Bases de datos. - El término base de datos surgió en 1963, en la informática una base de datos consiste en una colección de datos interrelacionados y un conjunto de programas para acceder a dichos de datos. En otras palabras, una base de datos no es más que un conjunto de información (un conjunto de datos)

---

<sup>61</sup> Ley Orgánica del Municipio del Estado de México, vigente al 18 de julio de 2018.

relacionada que se encuentra agrupada o estructurada.”<sup>62</sup> De conformidad con esta definición, no es únicamente almacenar cierta información al azar, sino más bien es estructurarla y organizarla de tal modo que el programa a utilizar debe mantener este orden para su eficacia.

Para Microsoft su programa Access en 2011 define a una base de datos como; “Es un conjunto exhaustivo de datos estructurados, fiables y homogéneos, organizados independientemente de su utilización y de su implementación en máquina, accesibles en tiempo real, compartibles por usuarios concurrentes que tienen necesidades de información diferentes y no predecibles en el tiempo.” La definición que nos proporciona no difiere de lo mencionado en el párrafo anterior, lo que resulta rescatable, es la temporalidad en la cual pueden manejarse o buscarse la información en la base de datos, lo que es importante para el uso que pretende dársele por parte del Oficial mediador-conciliador, que se extendería por si en algún momento se requiere buscar información, identificar a una persona determinada.

La ley también nos proporciona una definición de base de datos, que se presentarán para posteriormente comparar las que proporcionan los autores o empresas especializadas en el rubro y la dada por ordenamientos jurídicos. En el artículo tercero de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, en su artículo tercero Fracción Segunda da la siguiente definición de datos personales “Bases de datos: El conjunto ordenado de datos personales referentes a una persona identificada o identificable.” Es una definición corta que no abarca de forma general la utilidad, su manejo, pero resulta puntual ya que llega al punto que se pretende con esta investigación, que es el poder identificar a una persona o hacer posible esa identificación a través de los datos que de ella se obtengan.

---

<sup>62</sup> Tomado de Dra. GÓMEZ Fuentes, María del Carmen, *Material Didáctico, Notas del Curso de Base de Datos*, Departamento de Matemáticas Aplicadas y Sistemas, Universidad Autónoma Metropolitana, 2013, p. 5.

Para que la base de datos funcione de manera adecuada, cumpla con su propósito debe contar con un sistema de administración, ya que resulta de importancia para canalizar la información de forma eficaz, un sistema de administración es:

“Consiste en un conjunto de programas utilizados para definir, administrar y procesar una base de datos y sus aplicaciones. Un sistema de administración de bases de datos es una herramienta de propósito general que permite crear bases de datos de cualquier tamaño y complejidad y con propósitos específicos distintos. El administrador de una base de datos permite controlar los datos, recuperarlos, ordenarlos, analizarlos, resumirlos y elaborar informes. La base de datos puede combinar datos de varios archivos, por lo que nunca habrá que introducir dos veces la misma información. Incluso puede contribuir a que la entrada de datos sea más eficaz y precisa.”<sup>63</sup>

Esta función de administrar y procesar la base de datos debe ser realizada por un administrador de base de datos<sup>64</sup> para facilitar la tarea de distribuir la información, para con ello hacer la búsqueda y localización más sencilla, independientemente del número de datos que se manejen, lo que resulta una herramienta muy importante para mejorar las tareas de identificación de quien utilice esta base de datos.

Después de revisar las distintas definiciones de lo que es una base de datos, también lo que es necesario para que el funcionamiento de esta base de datos sea eficiente y sencilla de utilizar, tenemos una idea más exacta de qué la compone, como debe desarrollarse, pero no puede pasarse por alto que existen diferentes tipos de datos que se pueden guardar en una base, sobre todo para el uso que pretenda dársele. “Los tipos de datos que podríamos guardar en una base

---

<sup>63</sup> *Ibíd.*, p. 6.

<sup>64</sup> “*Administrador de Base de Datos (DBA)*. Es el responsable por la Administración de las Bases de datos. Administra las tecnologías de la información y la comunicación, siendo responsable de los aspectos técnicos, tecnológicos, científicos, inteligencia de negocios y legales de bases de datos.” Cfr. Cámara de la Industria Argentina del Software, **Perfiles Soporte de Infraestructura**, <http://www.cessi.org.ar/perfilesit/detalle-de-administrador-de-base-de-datos-dba-12>. Consultado 18 de Julio de 2018 a las 22:15 hrs.

de datos son: matemáticos, estadísticos, financieros, históricos, artísticos, sobre personas y en general sobre cualquier cosa del universo conocido.”<sup>65</sup>

Como se observa existen los distintos tipos de datos, básicamente todo puede formar parte de una base de datos siempre y cuando pueda ser contabilizado, en este trabajo de investigación los datos que se tratan de contabilizar, ordenar para ser una herramienta, son los humanos (nombre, edad, sexo, dirección, teléfono, ocupación o profesión, correo electrónico).

La creación de una base de datos tiene diferentes objetivos o razones de existir, en este trabajo nos enfocaremos en dos que son la justificación adecuada para lo que se pretende aportar los cuales son: “□ Dificultad en el acceso a los datos.- Era difícil que el usuario encontrara rápidamente un dato en especial. □ No existía el aislamiento de los datos. - Debido a que los datos estaban dispersos en varios archivos y podían estar en diferentes formatos, era difícil escribir programas nuevos de aplicación para recuperar los datos apropiados.”<sup>66</sup>

Estás dos razones son las más importantes para crear una herramienta de este tipo, ya que el usuario, en este caso el Oficial Mediador-Conciliador podrá encontrar con mayor facilidad algún dato que necesite, también tendrá los archivos distribuidos en forma sencilla, no estarán dispersos en archivos que posiblemente generen problemas de búsqueda debido a la cantidad de expedientes o registros, haciendo titánica una búsqueda sólo para ubicar a un ciudadano y sabes si existe reincidencia o necesita una atención diferente a la que se brinda actualmente.

El beneficio de usar una base de datos es la de auxiliar al Oficial Mediador-Conciliador en identificar a los ciudadanos utilizando sus datos, que proporciona cuando acude al centro de mediación, al ingresarlos a la base de datos arrojaría los siguientes resultados: ubicar al ciudadano, determinar si es reincidente en el

---

<sup>65</sup> Tomado de MÉNDEZ Cruz, Francisco Carlos, Apuntes de la Materia de Base de Datos, Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Nacional Autónoma de México, p. 3.

<sup>66</sup> *Ídem.*

centro de mediación, en caso de ser afirmativa esta información revelaría cual fue la razón de acudir ante el Oficial, fue por conflicto de índole vecinal, familiar o condominal, el conflicto derivó en lesiones o solo fue una discusión, si existe algún acuerdo en el cual este ciudadano es participe, si se dio cumplimiento.

**CUADRO 7. DATOS PERSONALES.**

67

The screenshot shows a web application window titled "Clientes" with a close button in the top right corner. The main content area has a light blue background and contains the following fields and controls:

- Clientes** (tab)
- Seleccionar Cliente:** Gustavo Delucchi (dropdown menu)
- Menos Datos:**
- Nombre:** Gustavo Delucchi
- Edad:** 22
- Dirección:** Ave. 11 oeste - casa 52 (with trash and add icons)
- Teléfono:** 111-222-3333
- Fecha Nacimiento:** 13-Oct-1982
- Notas:** (empty text area)
- Contacto:** Gustavo Delucchi
- Celular:** 507-631-0569
- Ciudad:** David (dropdown)
- Provincia:** Chiriquí (dropdown)
- CP:** ---
- País:** Panamá (dropdown)
- Email:** soporte@delucchimdb.com.ar
- Guardar** (button)

At the bottom, there is a pagination control: "Registro: [first] [previous] 3 [next] [last] de 4".

Del cuadro anterior tenemos un ejemplo de cómo podría verse los datos que se deben ingresar, para que a su vez el administrador digital de esta base de datos realice la tarea de dividirlos y acomodarlos según se necesite o lo disponga el Oficial, para que posteriormente se realice la consulta de los datos, y determinar si el ciudadano ya ha formado parte de un proceso de mediación-conciliación y así tomar las medidas adecuadas.

<sup>67</sup> Cuadro tomado de <http://www.delucchimdb.com.ar/info.php?ir=bar>, consultado el 19 de Julio de 2018 a las 20:00 hrs.



Con toda esa información el Oficial mediador-conciliador, gracias a las diferentes carreras profesionales que pueden llegar a ejercer este cargo, puede determinar si el ciudadano ha incurrido de nueva cuenta en un conflicto, ya sea con el mismo vecino o con otro, determinar que el ciudadano conflictivo necesita otro tipo de medidas, ya que el problema puede versar en él y no en las personas a su alrededor. Es por ello que resulta importante el uso de esta herramienta en la solución de conflictos para evitar futuras reincidencias y en casos más delicados la comisión de un delito ayudaría en demasía a la armoniosa convivencia de los vecinos.

En relación con los modelos que se mencionaron anteriormente, se considera que el modelo idóneo para llevar a cabo la Mediación-Conciliación, es el Modelo Transformativo, ya que se trata de generar un cambio sustancial de manera interna en el sujeto, esto cómo se llevará a cabo, pues a través de la atención especializada que requiera aquel ciudadano que constantemente se encuentra inmerso o envuelto en conflictos vecinales, el cual podrá ser ubicado gracias a la base de datos con su administrador de datos, al ser canalizado para recibir una atención que no pueda proporcionar el Oficial.

Estando bajo la atención de un especialista en la materia, podría volverse en una atención terapéutica, mediante la cual se puede lograr un cambio en el ciudadano, para que en futuras ocasiones en las que se vea frente a situaciones complicadas con sus vecinos, ya no reaccione de forma violenta, alterada, evitando acudir de nueva cuenta ante el Oficial Mediador-Conciliador.

Otro de los beneficios que puede generar la implementación de la Base de datos, se podrán generar los informes pertinentes que le sean solicitados, por algún organismo de transparencia, investigación de campo por parte de académicos de forma más sencilla y con prontitud, o bien cuando le sea requerido al Oficial mediador-conciliador, por su superior jerárquico o el Centro estatal de

Mediación. Sirviendo como un punto de partida real, de datos duros, para determinar si existe una mejora en la atención proporcionada, el trabajo conjunto con diferentes dependencias, y determinar si existe una disminución o aumento de los conflictos, con el fin de detectar la causa de los mismos solucionando esta situación de raíz.

## Conclusiones

Al culminar el desarrollo de los objetivos planteados en la presente investigación, se determinó que el Oficial mediador-conciliador, no cuenta con una base de datos informática que a su vez contenga un administrador de datos digitales como herramienta de apoyo, en la que se introduzcan los datos personales de los ciudadanos que formaron parte del proceso de mediación-conciliación, con el fin de identificar a ciudadanos en constante conflicto vecinal, ya que la norma jurídica únicamente contempla como herramienta el uso de registros, que contengan la resolución de los acuerdos convenidos por las partes, con la única finalidad de almacenar información, no dándole una utilidad a estos datos para ubicar a los ciudadanos en futuros procesos de mediación-conciliación que reincidan en pugnas vecinales.

Por lo tanto, la hipótesis planteada se cumple parcialmente debido a que no se encuentra legislado sobre la base de datos como herramienta de identificación de ciudadanos, la ley únicamente prevé el uso de registros de los acuerdos con las respectivas resoluciones, pero no con el fin de determinar si es necesaria otra medida o canalizar a la persona a otra dependencia para que reciba ayuda especializada, cuando exista reincidencia en conflictos vecinales.

En la realización de esta investigación, se revisaron las diferentes atribuciones, facultades e impedimentos que la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México que contempla en sus artículos, como también se hizo con el Reglamento de Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez, que de igual modo no contiene información alguna sobre base de datos u otra herramienta de uso similar.

Con base a la información descrita, se realiza la siguiente propuesta respecto a los datos que deben ingresarse en la base de datos, para que el administrador informático realice las carpetas, ordenando a cada ciudadano por

nombre, domicilio, número telefónico, correo electrónico, profesión u ocupación y el tipo de conflicto por el cual se presentó o se solicitó su presencia, clasificarlos por los tipos de conflictos que prevé la ley. Esto serviría para determinar el origen y tipo de conflicto ya que, al no resolverse el problema, se estarán propiciando las condiciones idóneas para que surja la reincidencia por parte de los ciudadanos, culminando en actos cada vez de mayor impacto negativo en la sociedad, dando paso a conductas previstas en las leyes penales como delitos.

La base de datos no sólo implica un control de información, sino una forma de inhibir los delitos, pues las partes que suelen involucrarse en los problemas sabrán de antemano que, sin ser criminalizados ellos mismo estarían en la hipótesis de un control formal que los ubica como agentes precursores del delito. Por otra parte, y en sentido positivo, permitiría dar un tratamiento de ayuda diferenciado a las personas que por condiciones psíquicas o sociales sean conflictivas.

Los centros de mediación podrán también fungir, así como auxiliares para dirimir controversias o como un primer contacto con la autoridad, en este caso a nivel municipal, para el cual podrán recibir la ayuda necesaria, dependiendo del caso específico o concientizar a los ciudadanos que, al ser un proceso de solución pacífica, participativo, voluntario y neutro, no se vuelvan a suscitar este tipo de conflictos generando así una verdadera cultura de solución de conflictos.

Por último, la información obtenida de la base de datos también es una herramienta de política criminal preventiva, pues de forma socio demográfica de un plano informativo que, a través de los procesos de inteligencia pueden contribuir a diferentes estrategias de prevención del delito (en diversas modalidades).

## Bibliografía.

- ALMADA, Edwina, "Hablando de Mediación", *Hechos y Derechos*, núm. 9, Abril de 2012.
- BARDALES Lazcano, Erika, *Medios Alternativos de Solución de Conflictos*, Flores Editor y Distribuidor, México, 2011
- CASTELLANOS Tena, Fernando, *Lineamientos elementales de derecho penal*, Editorial Porrúa, México 1997
- D.M. KOLB, *Los mediadores*, traducción de CELER, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid, 1989.
- GOMETZ, Gianmarco. *La certeza jurídica como previsibilidad*, Marcial, Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales. Madrid, España, 2012.
- GÓMEZ Fuentes, María del Carmen, *Material Didáctico, Notas del Curso de Base de Datos*, Departamento de Matemáticas Aplicadas y Sistemas, Universidad Autónoma Metropolitana, 2013
- HERNÁN Muñoz Yolanda y PÉREZ Ramos Eugenia M<sup>a</sup>, *Mediación. Escuelas, herramientas, técnicas*, Gizateka, Bilbao, 2010.
- HOYOS Lemus, Félix Francisco *Guía Institucional de Conciliación en Administrativo*, Primera Edición, Kronos Impresores y Cia, Colombia, septiembre de 2007.
- J. A. Lee y C. Giesler, *confidentiality in Mediation*, *Harvard Negotiation Law Review*, vol. 3, 1998, en Ormachea Iván, *Manual de Conciliación*, Instituto Peruano de Resolución de Conflictos, Negociación y Mediación (IPRECON), Lima Perú, 1999.
- MARQUES CEBOLA, Cátia, *la mediación*, Marcial Pons, Madrid 2013.
- MEJÍA GÓMEZ, Juan Francisco, *Resolución alternativa de conflictos, Curso sobre resolución alternativa de conflictos*, Generalitat de Valencia, Valencia, 1997.
- MÉNDEZ Cruz, Francisco Carlos, *Apuntes de la Materia de Base de Datos*, Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Nacional Autónoma de México

- OJEDA NUÑEZ, Raúl, *Negociación, mediación y conciliación*, Leyer, Colombia, 2009.
- Proyecto de investigación, PAIDI/FESA/COFI/004/2016.
- ROMERO Gálvez, Salvador Antonio, *Negociación Directa y Asistida. Tratado de Gestión de Conflictos*, Lima, ASOPDES, 2003.
- Tesis de licenciatura, OSORIO Villegas, María Angélica, *Conciliación mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia*, Bogotá, 2002.

## **Cibergrafía.**

- Asamblea Legislativa del Distrito Federal, <http://www.aldf.gob.mx/leyes-107-2.html>, consultado el 25 de Junio de 2018 a las 13:45 hrs.
- Cámara de Diputados, <http://www.diputados.gob.mx/>, consultado el 20 de Abril de 2018 a las 22:45 hrs.
- Cámara de la Industria Argentina del Software, Perfiles Soporte de Infraestructura, <http://www.cessi.org.ar/perfilesit/detalle-de-administrador-de-base-de-datos-dba-12>. Consultado 18 de Julio de 2018 a las 22:15 hrs.
- DEFINICIÓN.DE, <https://definicion.de/terapeutico/>, consultado el 2 de Abril de 2018 a las 18:20 hrs.
- Gaceta Oficial de la Ciudad de México, <http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/index.php/gaceta>, consultado el 25 de Junio de 2018 a las 17:50 hrs.
- INSURGENTE PRESS, Letra y Voz Libre, [insurgente.com.mx/conflicto-vecinal-arroja-un-muerto-en-naucalpan/](http://insurgente.com.mx/conflicto-vecinal-arroja-un-muerto-en-naucalpan/). Consultado el 7 de Marzo de 2018 a las 12:23 horas.
- Real Academia de la Lengua Española, [del.rae.es/?id=9KH0uzQ](http://delrae.rae.es/?id=9KH0uzQ). Consultado 25 de Junio de 2018 a las 23:07 hrs.
- S/N, <http://www.delucchimdb.com.ar/info.php?ir=bar>
- THE FREE DICTIONARY BY FARLEX, <https://es.thefreedictionary.com/eje> consultado 3 de Abril de 2018 a las 14:25hrs.

## **Hemerografía.**

- CHAMPI, Mori, Jorge. Una revisión Psicológica a las Teorías de la agresividad, *Revista Electrónica de la Fes Iztacala UNAM, México, Vol. I, No1, 2012.*
- JIMÉNEZ BAUTISTA, Francisco Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad, *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, vol. 19, núm. 58, enero-abril, 2012, pp. 13-52 Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México.

## **Legisgrafía.**

- Diario Oficial de la Federación.
- Carta de la Organización de las Naciones Unidas.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Gaceta Municipal de Naucalpan de Juárez/ Año3/ No. 53/ 5 de Febrero de 2018
- Ley de Cultura Cívica del Distrito Federal.
- Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Reglamento De Justicia Municipal de Naucalpan de Juárez.
- Reglamento de la Ley de Cultura Cívica del Distrito Federal.
- Suprema Corte de Justicia de la Nación, Jurisprudencia, 174094. 2a./J. 144/2006. Segunda Sala. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época. Tomo XXIV, Octubre de 2006, Pág. 351.
- Semanario Judicial de la Federación.