

# REALIDADES

REVISTA DE LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Año 9, Núm. 2, Noviembre, 2019 - Abril, 2020, ISSN: 2007-3100.

REVISTA DE LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



REALIDADES

## Artículos de investigación

- Percepción de los padres de familia sobre los beneficios y riesgos del uso de las tecnologías por sus hijos menores de edad

- La educación en el adulto mayor y su coyuntura posmodernista hacia la geragogia o erantogogia

- Los métodos alternos de solución de conflicto y su contexto de aplicación

- Sistema jurídico urbano, responsabilidad social empresarial y vivienda digna

# CONTENIDO

<b>Autoridades universitarias</b>	<b>3</b>
<b>Directorio de la revista</b>	<b>4</b>
<b>Comité científico</b>	<b>5</b>
<b>Consejo editorial</b>	<b>6</b>
<b>Datos de identificación y legales</b>	<b>7</b>
<b>Presentación</b>	<b>9</b>
<b>Artículos de investigación</b>	<b>12</b>
<b>Percepción de los padres de familia sobre los beneficios y riesgos del uso de las tecnologías por sus hijos menores de edad</b>	<b>13</b>
<i>María Eugenia Lobo Hinojosa</i>	
<i>Laura González García</i>	
<i>José Ricardo González Alcalá</i>	
	<b>38</b>
<b>Los métodos alternos de solución de conflicto y su contexto de aplicación</b>	<b>39</b>
<i>Luz Alejandra Escalera Silva</i>	
<i>Sandra Rubí Amador Corral</i>	

# CONTENIDO

<b>La educación en el adulto mayor y su coyuntura posmodernista hacia la geragogía o gerantogía</b> <i>Julio César Alvarado Cortés</i> <i>Rocío Isabel Ramos Jaubert</i>	<b>61</b>
<b>Sistema jurídico-urbano, responsabilidad social empresarial y vivienda digna</b> <i>José Ricardo González Alcalá</i>	<b>71</b>
<b>Criterios editoriales</b>	<b>84</b>

# DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y LEGALES

**Editor Responsable:** Dr. José Ricardo González Alcalá

Realidades Revista de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano Universidad Autónoma de Nuevo León, Año 9, Nº 2, noviembre 2019 – abril 2020. Es una publicación semestral, editada por la Universidad Autónoma de Nuevo León, a través de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Domicilio de la publicación: Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano, Avenida Universidad s/n, Ciudad Universitaria, San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México, C.P. 66451. Teléfonos y Fax: + 52 81 83521309. + 52 81 83529511. + 52 81 83769177. Editor Responsable: Dr. José Ricardo González Alcalá. Reserva de derechos al uso exclusivo No. 04 – 2011 – 101411253100 – 102. ISSN 2007 - 3100 ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor, Licitud de Título y Contenido No. 15436 otorgado por la Comisión Calificadora de Publicaciones y Revistas Ilustradas de la Secretaría de Gobernación. Registro de marca ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial: 1304916. Impresa por: Serna Impresos, S.A de C.V. Vallarta 345 Sur, Colonia Centro, C.P. 64000, Monterrey, Nuevo León, México. Fecha de terminación de impresión: 30 de noviembre 2019, Tiraje: 500 ejemplares. Distribuido por: Universidad Autónoma de Nuevo León, a través de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano, Avenida Universidad s/n, Ciudad Universitaria, San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México, C.P. 66451.

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación.

Prohibida su reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización del Editor.

**Impreso en México**

**Todos los derechos reservados**

© Copyright 2011

revista.realidades@uanl.mx



«Visión»  
2020  
UANL

"Educación de clase mundial, un compromiso social"

**REALIDADES**

7

# Los métodos alternos de solución de conflicto y su contexto de aplicación

The Alternative Dispute Resolution.  
Application context.

*Luz Alejandra Escalera Silva  
Sandra Rubí Amador Corral*

## Resumen

Los procesos de cambio social en el sistema jurídico se han acelerado en los últimos años. La percepción que impera en la población mexicana gira en torno a un sentimiento de desconfianza y falta de credibilidad en el sistema de administración de justicia (Aguilera, E., 2009), el cual es retardado, formalista y, en algunos casos, propicia la impunidad (Díaz-López, R., 2014: 48). Esta situación ha llamado la atención por parte tanto de los estudiosos del derecho como de las autoridades, quienes han sumado esfuerzos para encontrar estrategias efectivas que logren el descargo de los tribunales y, a su vez, garanticen la impartición efectiva de justicia a la hora de solucionar controversias de una manera eficaz y expedita.

Bajo este contexto es que los métodos alternos de solución de conflicto (MASC) se incorporan en el marco normativo, siendo este el paso más importante dado por México para garantizar a sus ciudadanos el acceso a la justicia. Este documento expone los diferentes métodos extrajudiciales que pueden ser utilizados para la solución de los conflictos entre particulares en disputa; en él se abordan los conceptos elementales sobre cuáles son los tipos de MASC más utilizados en México, así como sus características y finalidades. Se desarrollará específicamente un apartado sobre la mediación y los sectores en que puede ser utilizada.

### Palabras clave:

justicia alternativa, arbitraje, conciliación, mediación

### Summary:

The processes of social change in the legal system have accelerated in recent years. The perception that prevails in the Mexican population revolves around a feeling of distrust and lack of credibility in the justice administration system (Aguilera, 2009), which is delayed, formalistic and, in some cases, fosters impunity (Díaz, 2014: 48). This situation has attracted the attention of both law scholars and the authorities, who have joined forces to find effective strategies that achieve the discharge of the courts and, in turn, guarantee the effective delivery of justice when resolving disputes of an efficient and expeditious way.

Under this context, the Alternate Conflict Resolution Methods

(MASC) are incorporated into the regulatory framework, this being the most important step taken by Mexico to guarantee its citizens access to justice. This document exposes the different extrajudicial methods that can be used for the solution of conflicts between individuals in dispute, the elementary concepts about which types of MASC are most used in Mexico are addressed, as well as their characteristics and purposes. A section on mediation and the sectors in which it can be used will be specifically developed.

### Keywords:

alternative justice, arbitration, conciliation, mediation

# Los métodos alternos de solución de conflicto y su contexto de aplicación

The Alternative Dispute Resolution.  
Application Context.

*Luz Alejandra Escalera Silva<sup>4</sup>*  
*Sandra Rubí Amador Corral<sup>5</sup>*

## Los métodos alternos de solución de conflicto (MASC) en México

**E**l origen de los métodos alternos de solución de conflicto (MASC) suele situarse en poblaciones indígenas y grupos religiosos que brindan un especial valor al cuidado de las relaciones interpersonales (Valero, R., et al., 2014).

Sin embargo, en textos legales se desarrolló a partir de experimentos de casos en varias comunidades menonitas en la década de 1970. Buscando aplicar su fe y su perspectiva de paz al “mundo real” de la justicia penal, menoni-

tas y otros practicantes en Ontario, Canadá, y más tarde en Indiana, Estados Unidos, experimentaron con pruebas piloto los encuentros entre delincuentes y víctimas y se convirtieron en modelos para programas en todo el mundo. La teoría de la justicia alternativa se desarrolló inicialmente a partir de esta práctica (Zehr, H., 2002: 3).

En el México contemporáneo, la integración de los MASC llega con la entrada del país al Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), en el que México

4 Doctorado en Métodos Alternos de Solución de Conflicto, Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano (FTSyDH), Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL). Dirección electrónica: escalera.aleluz@gmail.com

5 Doctorado en Trabajo Social, FTSyDH, UANL. Dirección electrónica: rubi.amador.co@gmail.com

fue condicionado a que brindara a las demás partes una normativa ad hoc para resolver controversias como garantía de certeza jurídica, plasmándolo en el artículo 2022 del tratado (Cruz, O., 2002), sentando las bases para la difusión de estos mecanismos alternativos a la vía judicial.

A raíz de esto, en la última década del siglo XX y la primera mitad del siglo XXI surgieron cambios significativos debido a diversas transformaciones en ámbitos políticos, económicos y sociales; dichos cambios han devenido reformas legales e institucionales que representaron el tránsito para entender una nueva forma de hacer justicia (Figueroa, L., D. Magaña y A. Tomás, 2012). Uno de los ejemplos más visibles es el reconocimiento de los MASC en el artículo 17 constitucional<sup>6</sup> con la reforma de junio de 2008, pues nos

presentan una forma alternativa para la administración de justicia. Sin embargo, los MASC estuvieron presentes mucho antes en las diferentes legislaciones estatales. Por ejemplo: en 1998, Quintana Roo incorpora la mediación y conciliación en su Constitución local y expide la Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Quintana Roo (Aldana, G., 2001); en el mismo año creó el Centro de Asistencia Jurídica de Quintana Roo, convirtiéndose en pionero en la materia. A este movimiento se le unió Querétaro en 1999 y posteriormente Baja California Sur en 2001. Posteriormente, los MASC fueron consolidándose en las demás entidades del país, al grado de que hoy en día la mayoría de los estados de la república mexicana cuentan con leyes especiales y centros de justicia alternativa.

**Tabla 1: Relación de estados que tienen legislación especial en métodos alternos de solución de conflicto (MASC)**

ESTADO	AÑO	LEY
Aguascalientes	2004	Ley de Mediación y Conciliación del Estado de Aguascalientes
Baja California	2007	Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Baja California

6 Artículo 17 constitucional, párrafo cuarto: "Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial".



Baja California Sur	2016	Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Baja California Sur
Campeche	2011	Ley de Mediación y Conciliación del Estado de Campeche
Ciudad de México	2012	Ley de Justicia Alternativa en la Procuración de Justicia para el Distrito Federal
Chiapas	2009	Ley de Justicia Alternativa del Estado de Chiapas
Chihuahua	2005	Ley de Justicia Alternativa del Estado de Chihuahua
Coahuila de Zaragoza	2005	Ley de Medios Alternos de Solución de Controversias para el Estado de Coahuila de Zaragoza
Colima	2003	Ley de Justicia Alternativa del Estado de Colima
Durango	2009	Ley de Justicia Alternativa del Estado de Durango
Estado de México	2010	Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México
Guanajuato	2003	Ley de Justicia Alternativa del Estado de Guanajuato
Hidalgo	2009	Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Hidalgo
Jalisco	2007	Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco
Michoacán	2014	Ley de Justicia Alternativa y Restaurativa del Estado de Michoacán
Nayarit	2011	Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Nayarit
Nuevo León	2017	Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias
Oaxaca	2004	Ley de Mediación para el Estado de Oaxaca
Quintana Roo	2014	Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo
San Luis Potosí	2014	Ley de Mediación y Conciliación para el Estado de San Luis Potosí
Sonora	2012	Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias Para el Estado de Sonora
Tabasco	2012	Ley de Acceso a La Justicia Alternativa para el Estado de Tabasco
Tamaulipas	2007	Ley de Mediación para el Estado de Tamaulipas
Tlaxcala	2012	Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Tlaxcala

Veracruz	2013	Ley de Medios Alternativos para la Solución de Conflictos del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
Yucatán	2009	Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en el Estado de Yucatán
Zacatecas	2008	Ley de Justicia Alternativa del Estado de Zacatecas

Actualmente, el estado de Guerrero no cuenta con una ley especial, sin embargo, tiene el Centro Estatal de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias que opera sin reglamento interior. El estado de Morelos tiene una Ley de Justicia Alternativa solo en materia penal. Puebla, por su parte, no tiene una ley especial sobre MASC, pero sustenta sus actividades en acuerdos del pleno. Querétaro no tiene ley especial, pero cuenta con un reglamento de mediación. Sinaloa no tiene ley especial, pero cuenta con el reglamento del Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Familiar.

En el caso de Nuevo León, con la finalidad de promover los MASC, el Congreso del Estado modificó en 2004 el artículo 16 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, estableciendo que toda persona en la entidad tiene derecho a resolver

sus diferencias mediante métodos alternos para la solución de controversias, en la forma y términos establecidos por las leyes. En el mismo año se aprobaron diferentes reformas a la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado, entre ellas se aprobó la creación de un Centro Estatal de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos<sup>7</sup> con atribuciones como: prestar servicios de métodos alternos; certificar a los prestadores de servicios de métodos alternos; impartir cursos de capacitación en métodos alternos; y difundir la cultura de los métodos alternos para la solución de conflictos.<sup>8</sup>

En 2005 se publicó la Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, derogada en 2017 cuando se crea la nueva Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León. A partir de estos eventos, se pudieron dar

7 Artículo 152 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Nuevo León.

8 Artículo 155 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Nuevo León.

avances importantes en materia de justicia alternativa, permitiendo el desarrollo de los MASC de manera formal en la entidad. Actualmente, la cultura de los métodos alternos en Nuevo León se ha incrementado

considerablemente, arrojando resultados que presumen cómo crece el interés por parte de los neoleoneses para acceder a la justicia por medio de un método alternativo de solución de su conflicto.

**Tabla 2: Indicadores del Instituto de Métodos Alternos de Solución de Conflicto (IMASC) Poder Judicial del Estado de Nuevo León**

Total de servicios MASC realizados por materia en 2018		Total de convenios de MASC alcanzados por materia en 2018	
Administrativa	0	Administrativa	0
Civil	45	Civil	26
Familiar	437	Familiar	350
Justicia para adolescentes	24	Justicia para adolescentes	19
Laboral	0	Laboral	0
Mercantil	14	Mercantil	11
Penal	333	Penal	304
Comunitario	8	Comunitario	8

Como podemos observar, los MASC se han consolidado con fuerza en la esfera jurídica mexicana, arrastrando consigo la promesa de un cambio significativo

de la cultura adversarial, buscando cumplir con el ideal de darle al ciudadano el poder de resolver sus propios conflictos.

9 Cuando existe un conflicto, una litis entre las partes que no puede ser resuelta por ellas mismas y requieran dirimir sus controversias a juicio, en él un tercero, denominado juez, resolverá con base en derecho el conflicto por medio de una sentencia.

### Sobre los MASC

Los MASC son herramientas que apoyan o auxilian al modelo conciliatorio,<sup>10</sup> reconociendo, por supuesto, que llevan un mensaje claro, el de otorgarle a la población la oportunidad de abordar la solución de sus propios conflictos y obtener equidad y protagonismo en la

aplicación de justicia (Escalera, L., 2018); forman parte de un sistema no adversarial y son conocidos de diferentes denominaciones dependiendo de cada país. Aunque llegasen a tener diferente nombre no cambian en su esencia, que radica en su carácter conciliatorio (Gorjón, F. y J. Steele, 2008).

**Tabla 3. Denominaciones más comunes de los MASC**

Denominaciones más comunes de los MASC	
ADR	Alternative Disputes Resolution
JUSTICIA ALTERNATIVA	Título que se asigna a los MASC en las leyes de las entidades de Colima, Guanajuato y Quintana Roo
MARD	Métodos alternos para la resolución de disputas
MASD	Métodos alternos para la solución de disputas
MASC	Métodos alternos para solución de conflictos
RAC	Resolución alternativa de conflictos
RAD	Resolución alternativa de disputas
TARC	Técnicas alternativas de resolución de conflictos
GAC	Gestión alternativa de conflictos
GAD	Gestión alternativa de disputas

Fuente: Gorjón, F. y J. Steele, 2008: 15.

Los MASC son procedimientos distintos a la justicia ordinaria que permiten a las partes en

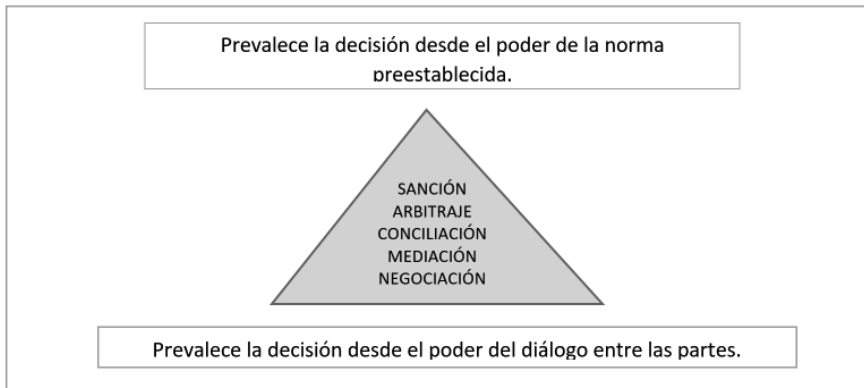
disputa prevenir, abordar y solucionar controversias de manera voluntaria y colaborativa con

<sup>10</sup> Cuando existe un conflicto, una litis entre las partes que no puede ser resuelta por ellas mismas y requieran dirimir sus controversias a juicio, en él un tercero, denominado juez, resolverá con base en derecho el conflicto por medio de una sentencia.

apoyo de un tercero neutral<sup>11</sup> y son aplicables solo en los asuntos que sean susceptibles de convenio, que no alteren el orden público, no contravengan alguna disposición legal expresa o no afecten derechos de terceros.<sup>12</sup>

Atendiendo a E. Orduño (2014), y representando los métodos de resolución de conflicto mediante una pirámide, el poder de las partes en conflicto se situaría en la base mientras que el poder del tercero se posicionaría en la cúspide.

### Ilustración 1: Pirámide de los MASC



Fuente: Munné, M. y P. MAC-CRAGH, 2006.

De esta manera, este poder sería completo para las partes en la negociación en la base, mientras que sería nulo en su cúspide, es decir, en el proceso judicial.

A continuación presentaremos los MASC más utilizados, describiendo brevemente el arbitraje, la negociación y la conciliación, para enfocar nuestra atención en la mediación y sus contextos de aplicación.

11 Artículo 2 fracción XX de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León

12 Artículo 4 de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León.

## Arbitraje

En el caso de México, el arbitraje ha sido aplicado desde hace tiempo, principalmente en materia comercial internacional (Gorjón, F. y J. Steele, 2008). El arbitraje es un mecanismo alternativo por el cual las partes deciden someter a este procedimiento aquellas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas, respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual, en el cual interviene un tercero imparcial denominado árbitro.<sup>13</sup> Es el árbitro quien dicta la solución del conflicto, misma que deberá ser respetada por las partes. Dicha resolución tiene por nombre laudo.<sup>14</sup>

Atendiendo a F. Gorjón y J. Steele (2008: 19), entre las características del arbitraje encontramos:

- Es un proceso especializado, menos ritualista —informal— y rápido.
- Armoniza la relación comercial, no se pierde.
- Satisface intereses particulares y no fines públicos.
- Es confidencial.
- Se desarrolla conforme a derecho o en equidad.
- Es vinculante.
- Se equipara a los títulos ejecutivos y con las sentencias judiciales.
- El o los árbitros dan la solución, ya que son expertos en la materia.
- El proceso y el idioma son designados por las partes.
- Designación del derecho aplicable al fondo del conflicto por las partes.
- Tiene un carácter desnacionalizado y eminentemente internacional.
- Su cumplimiento es voluntario y forzoso.
- Termina cuando se otorga el laudo o la transacción homologada.

13 Artículo 2 fracción II de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León.

14 Un acuerdo de esta naturaleza implica para las partes una renuncia a su derecho de accionar ante un Tribunal Jurisdiccional Estatal para que les solucione en litigio y que, a la vez, impide a los Tribunales Jurisdiccionales del Estado ejercer la función jurisdiccional sobre los litigios precisados por la partes.

- Brinda seguridad jurídica respecto de la conciliación y mediación.

### *Negociación*

Otro de los principales métodos alternos de solución de conflictos es la negociación, que consiste en un proceso por el cual dos partes intentan resolver sus diferencias o al menos alcanzar un consenso al respecto. Normalmente, se desarrolla en el contexto de un diálogo en el cual cada una de las partes implicadas cede en algunos puntos mientras que obtiene ventajas en otros aspectos de la negociación (Schnitman, F. y J. Schnitman, 2000).

R. Vázquez (2012: 114) define la negociación como un procedimiento voluntario en el que las partes buscan la solución de su conflicto y son dos puntos de vista principalmente: las partes se centran en ceder y recibir, sin necesidad de un tercero neutral que conduzca el procedimiento.

Entre las características de la negociación podemos encontrar que es un método autónomo, ya que participan únicamente las partes; no hay necesidad de que sea conducido por un tercero neutral; tiene lugar cara a cara entre las

partes del conflicto; se busca el beneficio de ambas partes; es un método de carácter voluntario.

En una negociación existen tres fases principales: primero está la enumeración de los puntos en litigio; después la exploración de las posibilidades de negociación; y por último el desenlace, con el que se concluye la negociación, exista o no acuerdo entre las partes (Aranda, R., 2005). Si la negociación fue efectiva, entonces terminará en acuerdo.

Podemos afirmar que la negociación es la forma más utilizada para la resolución de conflictos, siendo la base fundamental de la mediación y la conciliación (Vázquez, R., 2012: 117; Gorjón, F. y J. Steele, 2008: 14).

### *Conciliación*

La conciliación es el método alterno en el cual un prestador de servicios denominado conciliador apoya a las partes a la resolución de un conflicto por medio de propuestas, recomendaciones o sugerencias. El conciliador no está facultado para imponer soluciones, son las partes las que deciden cuál será la solución de su conflicto (Gorjón, F. y Sáenz, 2009).

La Ley de Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León, en su artículo 2, fracción IX, manifiesta que la conciliación es el

método alterno mediante el cual uno o más prestadores de servicios de métodos alternos denominados conciliadores, quienes pudieran contar con autoridad formal, intervienen facilitando la comunicación entre los participantes en el conflicto y proponiendo recomendaciones o sugerencias que les ayuden a lograr una solución que ponga fin al mismo, total o parcialmente.

En F. Gorjón y J. Steele (2008: 16) encontramos las siguientes características de la conciliación:

- El tercero propone la solución y persuade a las partes.
- Pretende la satisfacción de intereses particulares y no fines públicos.
- El proceso termina en el momento en que lo dispongan las partes.
- No es vinculante.
- Es un método rápido y económico.

- El cumplimiento de la resolución debe ser voluntario.

### Mediación

La mediación es un método alterno que apoya a que personas enfrentadas por un problema entre sí comprendan su conflicto de una manera constructiva y busquen soluciones colaborativas entre ambas. En la mediación, una persona externa, denominado mediador, funge como facilitador de análisis del conflicto a través de un procedimiento flexible cuyos pasos son conducidos por esta tercera persona. El objetivo del mediador es asistir a las partes para que lleguen por sí mismas a la solución de conflictos.

Este procedimiento es de carácter voluntario; en él las partes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia con el fin de alcanzar una solución total o parcial. El mediador propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los intervinientes, buscando que encuentren en conjunto la solución de su conflicto.<sup>15</sup>

15 Artículo 2 fracción XIX de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León.



Para Sara Cobb, “la mediación es una institución que otorga a las partes una manera, un procedimiento para gestionar sus disputas, más que resolver el conflicto concreto” (Sáenz, K. y P. Rivera, 2012: 121). Constituye un procedimiento compuesto por una serie de estrategias y técnicas con el objetivo de proponer alternativas no jurídicas que permitan mejorar las relaciones entre las partes involucradas en un conflicto (Gonzalo, 2011).

Un elemento básico de la mediación es la voluntariedad de las partes en acudir al mediador y someterse a un proceso de mediación, así como la aceptación del mediador como persona imparcial, de manera que lo perciban como una figura que les va ayudar a encontrar un acuerdo (Gonzalo, 2011).

Ahora bien, el mediador ha de mantener una posición neutral acerca del fondo del problema, omitiendo opiniones o valoraciones de las actitudes o comportamiento de las partes; no deberá tomar decisiones sobre las soluciones discutidas por las partes involucra-

das (Lewicki, R. y G. Spencer, 1992).

Como podemos denotar, en la mediación encontramos los siguientes principios que serán la base de todo procedimiento:<sup>16</sup> la voluntariedad, que consiste en que la participación de las partes en conflicto se sometan a la mediación por voluntad propia sin ser obligadas; la confidencialidad, que obliga al mediador a no divulgar información relacionada con los sucesos e información obtenida en la mediación; la neutralidad, que es la capacidad del mediador de no emitir juicios durante el procedimiento; la imparcialidad, la actitud del mediador de no favorecer a alguna de las partes; la equidad, que consiste en generar las condiciones de igualdad entre las partes; y la honestidad, que consiste en la capacidad del mediador para conocer sobre algún asunto.<sup>17</sup>

Entre las características de la mediación que encontramos en F. Gorjón y J. Steele (2008: 19) sobresalen las siguientes:

---

16 Artículo 5 de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León.

17 El mediador deberá excusarse de participar en una mediación cuando reconozca que no cuenta con las capacidades o habilidades para desarrollarla, o bien, si existe algún interés personal que pueda afectar el procedimiento.

- Este procedimiento es dirigido por un tercero imparcial llamado mediador.
  - El tercero imparcial deberá trabajar con las partes de manera conjunta para llegar a un acuerdo.
  - Al no existir un procedimiento predeterminado de mediación, esta puede ser terminada en cualquier momento, incluso cuando una sola de las partes lo determine.
  - Las partes pueden establecer el lugar, hora, idioma en los que se llevarán a cabo la mediación.
- Es rápida, económica y voluntaria.
  - En la mediación no hay ganador ni perdedor: se prioriza en todo momento el principio ganar-ganar.
- La diferencia más significativa entre la conciliación y la mediación radica en que en la conciliación, el facilitador brinda opciones de solución, mientras que en la mediación no es competencia del mediador brindar opciones ni imponer soluciones al conflicto. En ambos procedimientos, la decisión final es de las partes.

**Tabla 4. Diferencias entre conciliación y mediación en México**

Conciliación	Mediación
<ul style="list-style-type: none"> <li>—Prevista en la ley en rubros como: administrativo, laboral y judicial.</li> <li>—Propone alternativas de solución a las partes.</li> <li>—No contempla reuniones privadas o individuales con cada una de las partes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>—Puede aplicarse en el ámbito público, como en el privado.</li> <li>—No ofrece alternativas de solución a las partes.</li> <li>—Prevé las reuniones privadas o individuales con cada una de las partes.</li> </ul>

Fuente: Centro de Especialización Jurídica y Justicia Alternativa, 2015.

El mediador es exclusivamente facilitador de comunicación entre los mediados. Al ser un tercero neutral ajeno al conflicto, apoya como guía a las partes para ellas logren encontrar la forma de comunicar

sus intereses y necesidades, permitiendo de esta forma la posibilidad de que negocien con el propósito de encontrar de manera cooperativa una solución a su controversia.

## Los pasos a seguir en la mediación

Como todo procedimiento, a pesar de ser un mecanismo flexible, la mediación se compone de una serie de pasos que deben seguirse para asegurar su desarrollo eficaz.

La mediación comienza con la solicitud inicial del servicio: la petición de someterse a mediación que hacen ambas partes en controversia de común acuerdo o a instancia de una de las partes. Esta solicitud deberá ser evaluada por el facilitador, quien determinará si el caso es o no susceptible de mediación. Si resultara que el caso es susceptible de mediación, se procede a realizar una invitación formal por escrito a fin de que las partes se presenten a la cita.

Una vez en la sesión conjunta de mediación, el facilitador les dará la bienvenida a las partes, se presentará y les explicará en qué consiste el procedimiento, reafirma su imparcialidad y fijará cuáles serán las reglas de convivencia durante la mediación. Acto seguido, las partes decidirán si quieren continuar con el procedimiento. A este paso se le conoce como discurso de apertura.

Una vez que las partes están de acuerdo con seguir con la mediación, el facilitador deberá recabar la información sobre el asunto en disputa; para esto deberá solicitarle a las partes que expongan los puntos importantes en relación con el conflicto. En esta etapa, el mediador tendrá que hacer uso de técnicas y habilidades que fomenten la comunicación entre las partes, buscando una solución conjunta que derive en un convenio equitativo para aquéllas.

El procedimiento puede darse por concluido formalmente cuando las partes lleguen a un acuerdo; cuando el facilitador considere que es necesario por conducta irresponsable o irrespetuosa de los participantes; por decisión de alguno de los intervinientes y por la negativa de los participantes para llegar al acuerdo parcial o total de la controversia.<sup>18</sup>

## La mediación y su contexto de aplicación

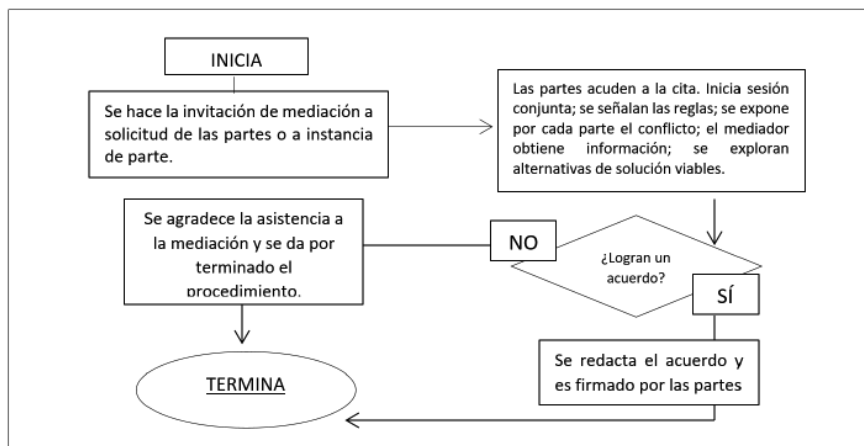
Como lo hemos señalado, los métodos alternos de solución de con-

18 Artículo 23 de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León.

flictos son procedimientos que apoyan a las partes a resolver sus problemas de manera pacífica. Estos mecanismos pueden ser utilizados siempre que se presente una controversia. Así, pues, distintos

son los contextos en los que podemos encontrar el uso de ellos. En este apartado nos abocaremos específicamente en describir la mediación en el contexto vecinal, penal, escolar y familiar.

**Tabla 5: Procedimiento de mediación**



Fuente: Centro de Especialización Jurídica y Justicia Alternativa, 2015.

### *La mediación comunitaria*

De manera general, podemos definir esta mediación como la encaminada a resolver los conflictos que surgen en una comunidad determinada. Está clasificada, en palabras de Gómez (2005: 33), como una ‘mediación social’, ya que está dirigida a dar respuesta a conflictos que afectan potencialmente la esfera pacífica de una sociedad. El argumento sobre el carácter social de la mediación se fortalece al con-

siderar a la mediación de carácter colectivo, que va dirigida a mediar entre el interés de una colectividad y un tercero particular como una empresa o una entidad pública como el Estado (Escalera, L., 2018).

La mediación comunitaria es aquel procedimiento mediante el cual un tercero neutral fomenta el diálogo para resolver las controversias que se suscitan entre los miembros que pertenecen a una comunidad con el fin de alcanzar la justicia social, vista esta última

como la igualdad de oportunidades respecto a la salud, educación, trabajo, vivienda, democracia y, en general, la satisfacción de las necesidades básicas del ciudadano (Sauceda, B., 2017: 54).

Bajo este contexto, podemos concluir que esta mediación encuentra su fundamento en la necesidad de un equilibrio de necesidades e intereses de los miembros de una comunidad en conflicto, en busca de un nuevo recurso que aporte la prestación de servicios necesarios para gestionar una solución de controversias tendente a satisfacer de forma positiva a todas las partes, y les brinde a las mismas la posibilidad de seguir relacionándose entre sí, manteniendo los vínculos sociales.

### *La mediación escolar*

Las instituciones educativas no son exentas de la presencia de conflicto. Al contrario, se encuentra latente entre los escolares y para algunos es el día a día en el centro educativo. Es la razón principal por la que las escuelas deberán optar por una cultura de educación para la paz.

S. Funes (2000) asegura que el surgimiento de la mediación estu-

vo vinculado a los movimientos de paz. Esta misma autora señala que llevar a los centros educativos la figura de la mediación nos acercaría un peldaño más a la diplomacia en pequeña escala y a la resolución de los conflictos cotidianos.

Un ejemplo de alumnos mediadores se basa en la llamada negociación colaborativa, en la que un tercero neutral ayuda a las partes en conflicto a llegar a un acuerdo para que sean las partes quienes resuelvan su conflicto y se eviten soluciones impuestas por terceros con autoridad (Johnson, R. y D. Johnson, 2004: 71). En este modelo de mediación, el tercero neutral es un alumno del mismo centro educativo que ha sido formado para fungir como mediador bajo el principio ganar-ganar, con la finalidad de que el alumno inmerso en la resolución de conflictos lleve las habilidades de mediación aprendidas en el ámbito escolar a todos los aspectos de su vida, fomentándole la búsqueda de resolución de cualquier conflicto por medio del diálogo, fortaleciendo una cultura de paz que beneficia a toda la comunidad (Johnson, R. y D. Johnson, 2002).

Siguiendo con la propuesta, E. Orduño (2014) señala que es posible definir la mediación escolar

como un proceso de diálogo en el que, con ayuda de un tercero, las partes implicadas en conflicto lleguen a un acuerdo. El tercero neutral no deberá influir en las decisiones de las partes: su función es abrir los canales de comunicación y facilitar la misma para que el poder de resolver el conflicto sea enteramente de las partes involucradas.

Cabe destacar que el proceso es voluntario, confidencial y con reglas creadas a fomentar la colaboración entre las partes.

### *La mediación penal*

La reforma constitucional del 18 de junio de 2008 estuvo orientada a conseguir un cambio que impactara de forma significativa el sistema de justicia penal y apoyara a la seguridad pública en México, otorgando una certeza jurídica a las víctimas de delito y a los presuntos responsables del mismo (Díaz, R., 2016).

Este modelo, denominado justicia restaurativa, hace hincapié en la necesidad de cooperación entre víctima y agresor para resolver un conflicto provocado por un delito. Para De Diego (2008) es necesario

que tanto víctima como agresor participen de manera activa en el procedimiento de mediación, porque solo así se podrá alcanzar una resolución en conjunto.

La Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal define a la mediación penal como el mecanismo voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar una solución para ella.<sup>19</sup>

Con esto no se pretende menoscabar la importancia de los tribunales de justicia penal, ya que en ellos se atienden todos los delitos cometidos en la sociedad. Además, debemos recordar que la mediación penal es de carácter voluntario, por lo que aun en asuntos susceptibles de un método alterno, se necesitará de un juez en materia penal para hacer frente a los casos en los que las partes no deseen apostar por un mecanismo alternativo (España, J., 2018: 42).

Ahora bien, es importante señalar que la mediación penal no es un procedimiento autónomo, ya que está condicionada a la pre-

---

19 Artículo 21 de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.

sentación de una denuncia ante el ministerio público. La posibilidad de la mediación se desprende de un proceso penal que tiene como objetivo la reparación del daño, así podemos concluir que esta mediación es parte del mismo proceso (Cuenca, C., 2015). Cuando un asunto es turnado a mediación por el agente del ministerio público, el objetivo principal es alcanzar el acuerdo reparatorio y que de esta manera no se tenga que continuar con los trámites de la investigación, ya que tienen como efecto la extinción de la acción penal.<sup>20</sup>

Cabe destacar que solo algunos delitos son susceptibles de acuerdo reparatorio. Tal es el caso de los delitos culposos, en los de instancia de parte y en los que persiguiéndose de oficio, no sean delitos considerados como graves y su sanción no exceda de seis años como pena máxima.<sup>21</sup>

Podemos concluir que este es un procedimiento de participación voluntaria en el que el tercero neutral, de forma imparcial guía a las partes en un dialogo asistido, apuntando a la solución de una controversia. Dicha solución está encaminada a

la satisfacción de necesidades de ambas partes, y se caracteriza por ser imparcial y dar protagonismo a la víctima para subsanar activamente un posible sentimiento de daño, poniéndola al mismo tiempo cara a cara con el agresor, de forma que este pueda sentir empatía hacia la víctima y comprenda hasta dónde pueden llegar las consecuencias de sus actos.

### *La mediación familiar*

La mediación familiar es un procedimiento asistido por un tercero imparcial en el que las partes en disputa asumen la responsabilidad de tomar decisiones para llegar a un acuerdo capaz de responder a las necesidades de todos los miembros de una familia (Ripol-Millet, A., 2001).

Los conflictos familiares son los casos que llegan con más frecuencia a ser solucionados a través de la mediación. Un claro ejemplo de esto es reflejado a través del informe estadístico de indicadores de mediación del Instituto de Métodos Alternos de Solución de

20 Artículo 186 del Código Nacional de Procedimientos Penales.

21 Artículo 3, fracción VII, del Código de Procedimientos Penales del Estado de Nuevo León.

Conflicto (IMASC) del Poder Judicial del Estado de Nuevo León, en el que solo durante 2018 se registraron 437 mediaciones en materia familiar, de las cuales 350 llegaron a resolverse a través de convenio (Poder Judicial del Estado de Nuevo León, 2018).

Los conflictos familiares que llegan a mediación son variados. Van desde la ruptura de pareja, la separación o el divorcio, hasta ponerse de acuerdo sobre la custodia de los hijos, las convivencias y la repartición de bienes (Marlow, 1999). Asimismo, pueden ser sujetos de mediación familiar los asuntos relacionados con la pensión alimenticia de los menores o incapaces.<sup>22</sup>

Para M. Suárez (2002), la mediación familiar es exitosa debido a que las partes cumplen el acuerdo al que han llegado de manera voluntaria, recuperando los lazos familiares que se pensaron perdidos. Esta autora considera a la mediación familiar una de las más difíciles de llevar a cabo debido a la carga emocional a la que pueden estar vinculadas las partes en conflicto.

## Conclusiones

Los MASC son procedimientos extrajudiciales, no adversariales, que pueden ser utilizados para resolver las controversias entre los particulares, presentándonos una forma alternativa para la administración de justicia.

Permiten a las partes en disputa abordar sus diferencias de manera voluntaria y colaborativa. Los MASC se han incorporado en el marco normativo para garantizar el acceso a la justicia, prueba de esto fue su reconocimiento en la reforma al artículo 17 constitucional de junio de 2008.

Entre los MASC más conocidos están el arbitraje, la negociación, la conciliación y la mediación. Esta última es la más difundida y utilizada por los prestadores de servicios de los métodos alternos. Los contextos de aplicación de la misma son diversos; van desde el comunitario y escolar, hasta el penal y el familiar.

Los MASC se han consolidado con fuerza en la esfera jurídica mexicana, arrastrando consigo la promesa de un cambio significativo

---

22 Artículo 4 de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León.



de la cultura adversarial, buscando cumplir con el ideal de darle al ciudadano el poder de resolver sus propios conflictos.

## Referencias

- Aguilera, E., 2009, "Un acercamiento real a la justicia y la cultura de paz", en J. Steele y R. Cardoza, (coords), *Mediación y arbitraje, leyes comentadas y concordadas del estado de Nuevo León*, México, Porrúa.
- Aldana, G, 2001, "Medios alternativos de solución de controversias: implementación en la administración de justicia local en México", en Vicente Fernández Fernández (coord.), *La impartición de justicia en México en el siglo XXI*, México, Porrúa/Tec de Monterrey.
- Aranda, R., 2005, *La negociación y la mediación de conflictos sociales*, Madrid, Trama.
- Boqué, M., 2003, *Cultura de mediación y cambio social*, Barcelona, Gedisa.
- Cruz, O., 2002, *Solución de Controversias y Anti-dumping en el Tratado de Libre Comercio de América del Norte*, México, Porrúa.
- Cuenca, C., 2015, *Manual de derecho procesal penal*, México, Porrúa.
- Díaz, R., 2016, *La calidad de la Mediación en Monterrey, Nuevo León, México*, tesis doctoral, Universidad de Murcia, España.
- Díaz-López de Falcó, Rosa, 2014, *El ombudsman de la salud en México*, Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Jurídicas, México.
- Escalera, L., 2018, *Análisis de la violencia cibernética en las preparatorias pertenecientes a la UANL del área metropolitana de Monterrey, Nuevo León*, tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- España, J., 2018, *La mediación en el derecho penal: teoría, legislación y práctica*, México, Tirant Lo Blanch.
- Figueroa, L., D. Magaña y A. Tomás, 2012, "El enfoque de la justicia y los medios alternativos de solución de conflictos: un cambio de paradigma en el sistema de justicia mexicano", *Fuentes humanísticas*, pp. 27-40.
- Funes, S., 2000, "Los conflictos según el profesorado: qué son y cómo resolverlos", en I. Fernández, *Guía para la convivencia en el aula*, Madrid, Escuela Española, pp. 181-202.
- González, M., 2014, "El ABC de la mediación en México", en J. Vega (coord.), *Libro homenaje a Sonia Rodríguez Jiménez*, Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- Gonzalo, M., 2011, "Métodos Alternos: Una justicia más progresista y universalizada", en A. Sánchez, *Métodos alternos de solución de conflictos: herramientas de paz y modernización de la justicia*, Madrid, Dykinson/Universidad Rey Juan Carlos, pp. 41-66.
- Gorjón, F. y J. Steele, 2008, *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos*, México, Oxford.
- Gorjón, F., Steele, J. y R. Cardoza, 2009, *Mediación y Arbitraje, Leyes comentadas y concordadas del Estado de Nuevo León*, México, Porrúa.
- Johnson, R. y D. Johnson, 2002, "Teaching students to be peacemakers: A meta-analysis", *Journal of Research in Education*, pp. 25-39.
- Johnson, R. y D. Johnson, 2004, "Implementing the 'teaching students to be peacemakers program'", *Theory into practice*, pp. 68-79.
- Lewicki, R. y G. Spencer, 1992, "Conflict and negotiation in organizations: introduction and overview", *Journal Organizational Behavior*, pp. 205-217.
- Munné, M. y P. Mac-Cragh, 2006, *Los 10 principios de la mediación*, Barcelona, Grao.
- Orduño, E., 2014, *La cultura de la mediación: Impacto de un programa preventivo de sensibilización*, en IES de la región de Murcia, tesis doctoral, España, Universidad de Murcia.
- Poder Judicial del Estado de Nuevo León, 2018, *Indicadores de mediación del IMASC. Solicitudes, mediaciones y convenios por materia y año de 2007 al 30 de abril de 2018*, Dirección de Planeación y Estadística Judicial, Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del Estado.
- Disponible en: <https://www.pjenl.gob.mx/MecanismosAlternativos/download/pjenl-cemasc-reporte-estadistico-2018.pdf>

(Consultado el 11 de febrero de 2019.)

Ripol-Millet, A., 2001, *Familias, trabajo social y mediación*, Barcelona, Paidós.

Sáenz, K. y P. Rivera, 2012, "La mediación, concepto y ámbitos de aplicación", en H. Batista, L. Prado, y F. Gorjón, *Modernización de la justicia desde la perspectiva panameña y mexicana*, Monterrey, Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Derecho y Criminología, pp. 198-212.

Sauceda, B., 2017, *Los conflictos comunitarios por convivencia susceptibles de resolverse a través de la mediación en la zona urbana de Monterrey, Nuevo León*, tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León.

Schnitman, F. y J. Schnitman, 2000, *Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos*, Buenos Aires-México-Santiago-Montevideo, Granica.

Suárez, M., 2002, *Mediando en sistemas familiares*, Barcelona, Paidós.

Valero, R., S. Calderón López, G. Martín y B. Lucas Molina, 2014, "Implementación de un programa de mediación escolar: Análisis de las dificultades percibidas y propuestas de mejora", *Revista Complutense de Madrid*, pp. 375-392.

Vázquez, R., 2012, *La mediación escolar como herramienta de paz*, tesis doctoral, España, Universidad de Murcia.

Vinyamata, E., 2003, *Aprender mediación*, México-Barcelona, Paidós.

Vinyamata, E., 2003, *La conflictología: Un aprendizaje positivo del conflicto*, Barcelona, Grao.

Witker, J., 1996, *Resolución de controversias comerciales en América del Norte*, Universidad Nacional Autónoma de México.

Zehr, H., 2002, *The little book of restorative justice*, Pennsylvania, Good Books.

#### Textos legales citados:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Tratado de Libre Comercio de América del Norte.

Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.

Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Nuevo León.

Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León.

Recibido: septiembre de 2019

Aceptado: 5 de octubre de 2019