



PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE MÉXICO



¿Cuál es la mejor
forma de resolver conflictos?



**¿Cuál es la mejor
forma de resolver
conflictos?**





Acceso a la justicia fomentando *una cultura de la paz*

Directorio

PRESIDENTE

Mgdo. Dr. Ricardo Alfredo Sodi Cuellar

CONSEJO DE LA JUDICATURA

M. en C.P. Raúl Aarón Romero Ortega
Dr. en D. Enrique Víctor Manuel Vega Gómez
M. en C.P. Fabiola Catalina Aparicio Perales
Dra. en D.P. Edna Edith Escalante Ramírez
Dr. en D. Pablo Espinosa Márquez
M. en D. Luis Gerardo de la Peña Gutiérrez

Presentación



Pocas tareas son tan importantes en una sociedad como la resolución de los conflictos que la afectan. Dirimirlos supone remover obstáculos y allanar caminos para que las personas pueden vivir con tranquilidad.

En un mundo ideal, lo mejor sería que cada familia, colonia, municipio, sindicato, empresa o club resolvieran sus problemas internos sin tener que recurrir a la violencia, a la corrupción... o a los jueces.

Fomentar cultura del diálogo y la paz debe ser una prioridad para todo gobierno. Cuando los problemas se acumulan en juzgados y tribunales, significa que algo va mal en una sociedad: revela incapacidad de zanjar sus dificultades de un modo eficaz, hablando pacíficamente.

El cuadernillo que hoy presentamos a los lectores, con textos sencillos e ilustraciones del caricaturista **Sergio Iracheta**, busca convertirse en una herramienta para ayudarnos a reflexionar sobre la conveniencia de promover una cultura de la paz, mediante el uso de soluciones alternas de controversias, como la mediación, conciliación y, para lograr una justicia restaurativa. A fin de cuentas, todos queremos un mundo más armónico y una sociedad más unida. Pero esto exige inteligencia y voluntad.

Dr. Ricardo Alfredo Sodi Cuellar

Magistrado Presidente del Tribunal Superior de Justicia
y del Consejo de la Judicatura del Estado de México



1. La importancia de vivir en sociedad



Vivir en sociedad supone enormes beneficios. Las personas aprendemos unas de otras y podemos apoyarnos mutuamente cuando enfrentamos dificultades.

Hay pequeños sistemas sociales como la familia; medianos, como nuestros municipios; grandes, como nuestro estado, y muy grandes, como nuestro país o el mundo.

Aristóteles consideraba que el hombre era “un animal social”. Tenía razón. Pertenecer a una comunidad y asumir nuestras obligaciones nos ayuda a ser mejores.

La convivencia incentiva nuestra habilidad de adaptación y genera las capacidades para enfrentar los cambios y desafíos de nuestro entorno.

“Para fracasar no necesitamos a nadie”, decían nuestras abuelas: “Para triunfar, en cambio, necesitamos a los demás”.



2. ¿Por qué surgen los conflictos?



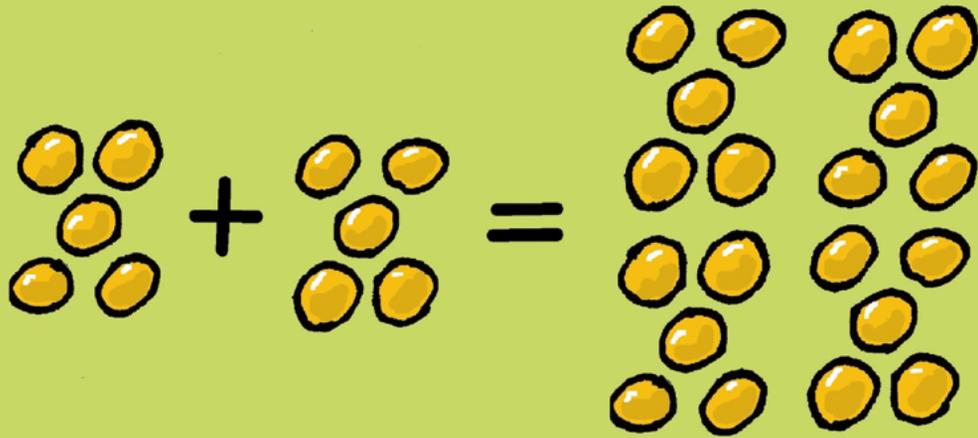
Vivir en sociedad, sin embargo, supone algunos inconvenientes. Cuando una persona quiere lo mismo que nosotros o un grupo reclama lo mismo que nuestro grupo y el recurso es escaso – pensemos en el territorio, el agua o los alimentos- el conflicto puede convertirse en guerra.

Pero querer lo mismo que otras personas no tiene que convertirse en una guerra: si el equipo de fútbol de Juan quiere entrenar en el mismo terreno que el de Pedro, habrá un conflicto, aun cuando las consecuencias sean menores.

En ocasiones, solemos tener disposición al conflicto si tememos perder algún derecho o recurso necesario para nuestra estabilidad. Incluso, cuando creemos que una persona que nos importa puede ser perjudicada.

Los problemas también se suscitan por la razón opuesta: querer algo distinto a lo que desea otra persona. Imaginemos que José quiere ser novio de Lupita, pero Lupita no quiere ser novia de José.

Una tercera causa puede surgir cuando lo que hace nuestro vecino nos perjudica o lo que hacemos nosotros daña a nuestros vecinos o vecinas. Si el humo del cigarro que ellos o ellas fuman en su departamento entra en el nuestro o si nuestro perro orina en las escaleras de la entrada del edificio, por ejemplo.



3. ¿Cuál es la mejor forma de solucionar un conflicto?



Para empezar, dialogar con aquella o aquellas personas que ocasionan el problema y hacer un intercambio de ideas de qué es exactamente lo que nos molesta. En ocasiones, al revisar a detalle las conductas de los otros, podemos descubrir que el problema solo está en nuestra imaginación:

- Cuenta una fábula que dos hermanas peleaban por una bolsa de naranjas. Su madre intervino y dividió las naranjas entre las dos. Ninguna quedó contenta: una quería los gajos para hacer un jugo y la otra quería las cáscaras para hacer ralladuras y utilizarlas en sus pasteles. Si lo hubieran platicado, las dos habrían quedado satisfechas.
- Juan y Pedro pueden pactar entrenar en el mismo terrero, pero un día distinto o a otra hora. Ambos saldrán ganando.
- José puede entender que no le gusta o no le simpatiza a Lupita, pero hay otras muchas jóvenes que querrían salir con él. Ambos se sentirán más tranquilos.
- Nuestros vecinos y vecinas pueden acceder a no fumar dentro de su departamento, a cambio de que nosotros entrenemos mejor a nuestro perro o limpiemos sus heces cuando ensucien el acceso al edificio.

Esto requiere una actitud inteligente y, sobre todo, el deseo de vivir sin problemas. Lo que nos permite dedicar nuestro tiempo a lo que en realidad importa: nuestra pareja, nuestros hijos, nuestro trabajo, nuestros pasatiempos. “Siempre es mejor un mal arreglo que un buen pleito”, decían nuestras abuelas.



4. ¿Cuál es la peor forma de intentar solucionar un conflicto?



La violencia es la peor forma. Cuando recurrimos a ella, no arreglamos el problema que tenemos sino que provocamos otros más graves. Aunque ganemos, siempre acabaremos perdiendo algo.

El vecino que golpeó a la mujer porque tiró la basura en un lugar inadecuado o la mujer que abofeteó al niño que la empujó sin querer, anticipan nuevos conflictos: el marido de la mujer o la madre del niño pueden verse impulsados a cobrar venganza y actuar con más violencia.

La violencia genera violencia y se convierte en una espiral difícil de cerrar. Muchos grandes conflictos comenzaron con una tontería y cobraron la vida de miles de personas. Competir en hacernos daño nunca es redituable, aunque así pudiera parecerlo a corto plazo.



5. ¿Existe otra forma inapropiada de intentar solucionar un conflicto?



Sí: la corrupción. Ofrecer dádivas a alguien para que haga algo que te conviene, genera expectativas que acaban por no cumplirse.

Después de que cualquier autoridad recibe “una propina”, se acostumbra a cumplir con su deber solo a través de otras “propinas”. En ocasiones, esta propina – que se llama aportación, soborno, moche o cohecho, según quien lo dé y quien lo recibe- va incrementándose con el tiempo e involucra a más personas. A la larga, esto perjudica a toda la comunidad.

Los servidores públicos reciben su sueldo a partir de los impuestos que pagamos todos. Tienen que cumplir con su deber sin esperar ninguna otra dádiva.



6. ¿Qué ocurre cuando no funcionan el diálogo y los acuerdos?



Descartadas violencia y corrupción, hay ocasiones en que ya sea por orgullo o incompreensión, falta de inteligencia o por rencor, una de las partes no desea dialogar -o ninguna de ellas- y menos llegar a un acuerdo. Para esto existen jueces y juezas, encargados de resolver las controversias.

Por ejemplo, los casos penales, cuando la fiscalía exige un castigo para alguien que violó, secuestró o asesinó, entonces sólo un juez o una jueza podrá decidir si es responsable y cuántos años va a prisión.

Pero los jueces y las juezas no sólo resuelven casos penales también controversias civiles como: quién se queda con la casa que perteneció a nuestros padres, que no hicieron testamento, o cuánto dinero debe pasarle Arturo a Cecilia después de su divorcio.

Cuando no estamos conformes con la decisión que adoptó un juez o una jueza, podemos recurrir a un tribunal, el cual está integrado por magistrados y magistradas. Ellos revisan los elementos que tomó el juez o la jueza al momento de emitir su sentencia y la pueden confirmar o revocar.

En el Estado de México hay 407 jueces y 57 magistrados, es decir, 2.4 jueces por cada cien mil habitantes. En México, tenemos 3.3 jueces por cada cien mil habitantes. Es poco si consideramos que el promedio mundial es de 17.8 jueces por cada cien mil habitantes.



7. ¿Siempre es conveniente recurrir a los jueces y magistrados?



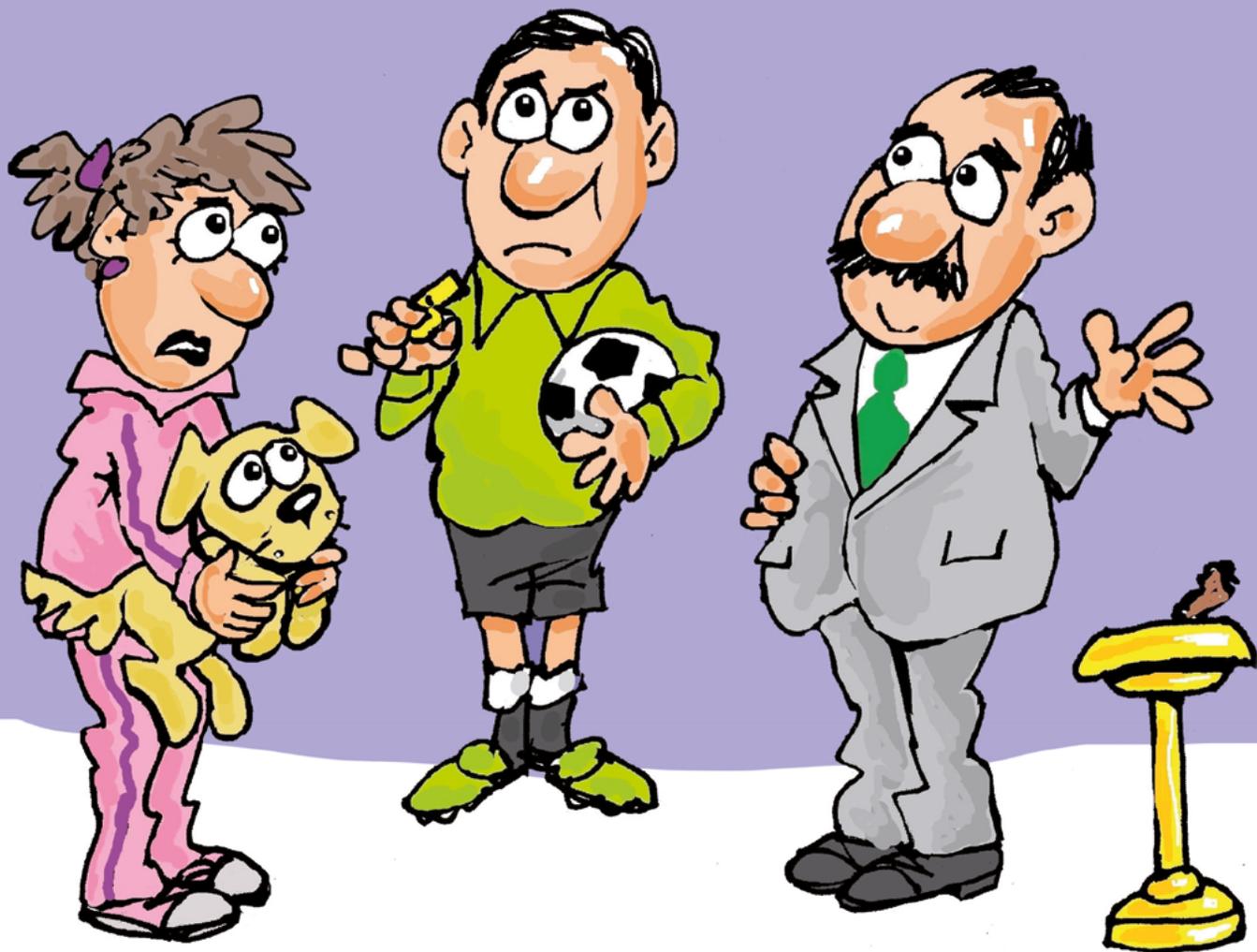
La intervención de juezas y jueces es una buena opción cuando el diálogo no ha sido posible o los compromisos se rompen.

Por ser servidores públicos, magistradas, magistrados, juezas y jueces, cobran un sueldo del estado, por lo que la impartición de justicia se paga con nuestros impuestos. Aún así, pueden generarse otro tipo de gastos. Si esto no fuera suficiente, el mundo jurídico tiene un lenguaje complejo y los procesos suelen ser complicados... y muy largos.

Como los tecnicismos resultan difíciles de entender para quienes no estudiaron leyes, suelen necesitar de especialistas abogados y abogadas que conozcan estos tecnicismos, los plazos y formas de presentar un problema ante un juzgado o tribunal.

La persona o grupo con quien tuvimos el problema -la contraparte- recurrirá, a su vez, a otros abogados y abogadas. Cada uno hará lo posible para conseguir las mejores condiciones en favor de su cliente. Este ejercicio lleva tiempo. Hay juicios que duran mucho y, aún si los abogados son honestos, pueden resultar caros... o carísimos.

“Dos veces me empobrecí en mi vida”, escribió Voltaire: “una, cuando perdí un juicio; la otra... cuando lo gané”.



8. Otras formas de resolver conflictos



Ante las dificultades que representa ir a juicio, desde los tiempos más antiguos se han inventado diversas prácticas para solucionar conflictos: programas de justicia colectiva o mecanismos de justicia cívica. También existen formas alternas de solución de controversias.

A veces, las partes involucradas se ponen de acuerdo para elegir a una persona respetable de la comunidad, quien actúa como juez y lleva a cabo un arbitraje. Las partes acuerdan, desde el principio, que respetarán esa decisión.

Otras veces, una persona de la comunidad o un especialista en solución de conflictos, actúa como mediadora e invita a las partes al diálogo, a exponer lo que les molesta y lo que están dispuestos a ceder para acabar con el conflicto. Los resultados pueden ser magníficos.

MEDIACIÓN



9. ¿Cómo se desarrolla la mediación?



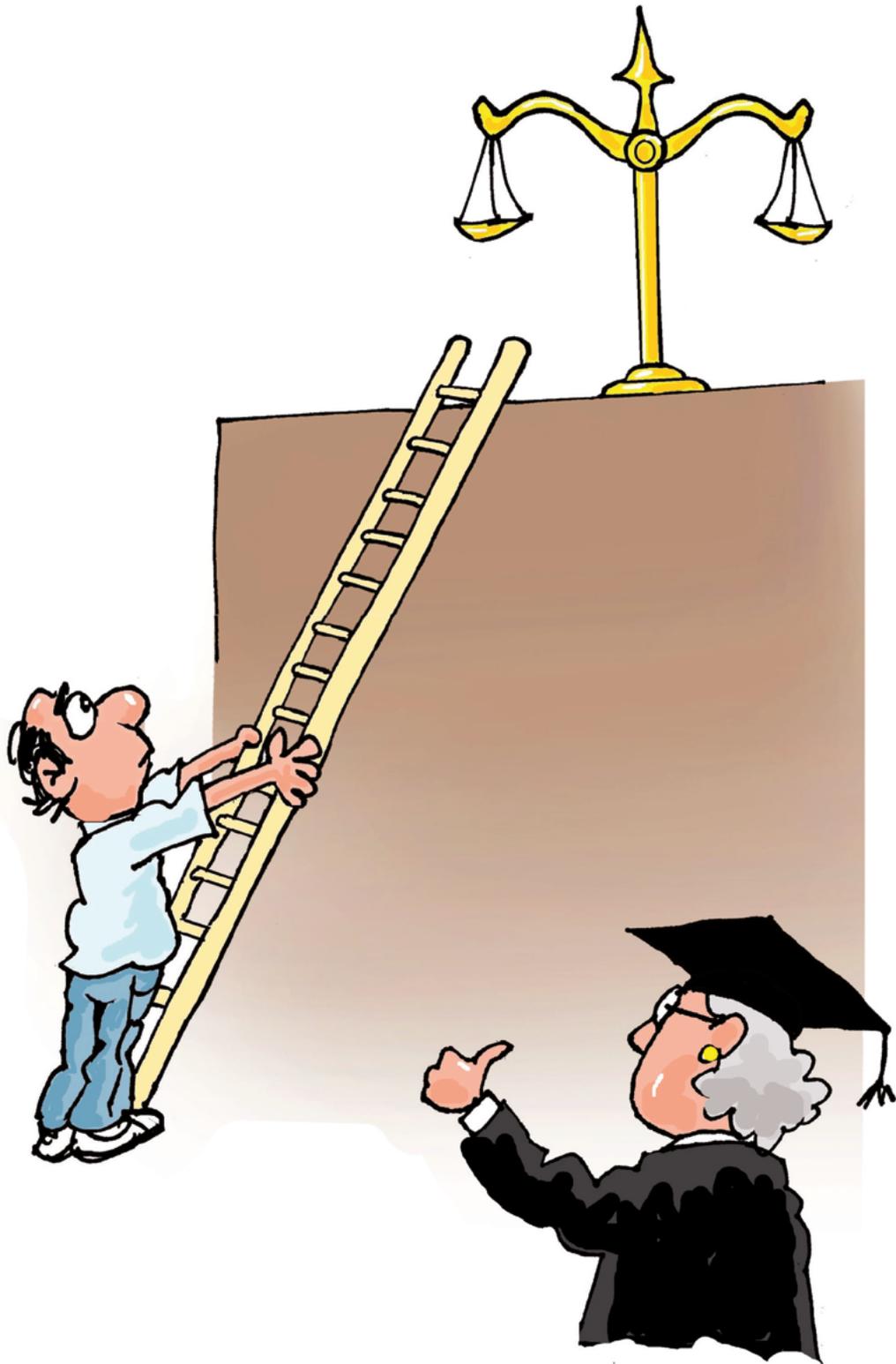
La mediación no requiere jueces ni abogados. Un mediador atiende a las partes, las cuales tienen la oportunidad de escuchar y ser escuchadas, en un ambiente protegido por la confidencialidad. El mediador busca una solución que deje satisfechos a los involucrados.

El proceso es de fácil comprensión, por lo que las personas se concentran en el tratamiento del conflicto y no en tecnicismos jurídicos. En la mayoría de los casos, surgen las promesas de no afectaciones futuras que deriven en otras dificultades.

La mediación concluye cuando las personas llegan a un acuerdo mediante un convenio que pone fin a una controversia. Este convenio tiene la validez de una sentencia.

La mediación puede llevarse a cabo antes, durante y después de un proceso judicial. Sólo se necesita aceptar hacer uso de un medio alternativo. En materia civil, familiar y mercantil, las partes pueden acordar el cumplimiento de la sentencia ejecutoriada.

En el Estado de México los **Centros de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México** son los encargados de la justicia alternativa. En el apéndice de este cuadernillo se incluyen las direcciones y teléfonos de los 20 centros con los que contamos.



10. Acceso a la justicia



La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Convención Americana sobre Derechos Humanos señalan las garantías que pueden ayudarnos a tener acceso a la justicia. Aún así, conscientes de que acudir al Poder Judicial debe ser la última instancia, en todo el mundo se han creado instituciones y mecanismos para orientar a las personas que pretendan convertir en litigio un conflicto, así como para resolver problemas de manera más ágil y eficaz.

Ejemplo de ello son los asesores jurídicos, los defensores de oficio, la Procuraduría Federal del Consumidor o las comisiones de los derechos humanos, programas para llevar la justicia a las localidades más alejadas de los juzgados y los tribunales.

En México se han fortalecido mecanismos como el interés superior de la infancia y los juicios que privilegian la perspectiva de género.

En materia de mediación el artículo 17 de la constitución estipula que: “Siempre que no se afecte la igualdad entre las partes, el debido proceso u otros derechos en los juicios o procedimientos seguidos en forma de juicio” se lee en el artículo 17, “las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales”.

Los mecanismos alternos de solución de conflictos son una forma eficaz de acceder a la justicia.



Directorio de los Centros de Mediación



- **Acambay**
Palacio Municipal, Plaza Hidalgo Núm. 1, Colonia Centro, C. P. 50300, Acambay, Estado de México. Teléfono: (718) 1271651.
- **Atizapán de Zaragoza**
Avenida Lago de Guadalupe No. 72, Villas de la Hacienda, C. P. 52929, Atizapán de Zaragoza, Estado de México. Tel. (55) 58876731 y (55) 58876744.
- **Atlacomulco**
Centro de Mediación y Conciliación de Atlacomulco, Adolfo López Mateos No. 106, Colonia Isidro Fabela Alfaro, C. P. 50454, Atlacomulco, Estado de México. Tel. (712) 1 22 6299.
- **Chalco**
Edificio Juzgados Civiles y Penales, Av. Chalco-Mixquic, San Mateo Huitzilzingo, C. P. 56625, Chalco, Estado de México. Tel. (55) 59 88 7135.
- **Cuautitlán**
Edificio Juzgados Civiles Cuautitlán, Calle Ferrocarriles Nacionales s/n, Colonia Guadalupe, C. P. 54085, Cuautitlán México, Estado de México. Tel. (55) 58 72 95 69.

- **Ecatepec de Morelos**

Avenida de Los Trabajadores s/n Esquina con Francisco Villa, Predio el Obraje, C. P. 55065, Ecatepec de Morelos, Estado de Mexico.

- **Huixquilucan**

Edificio Juzgados Civiles y Familiares, Av. Morelos s/n, Barrio San Juan Bautista, C. P. 52760, Huixquilucan, Estado de México.

- **Ixtapan de la Sal**

Centro de Mediación, Carretera Federal Ixtapan de la Sal-Tonatico s/n, Predio Denominado Esc. Agropecuaria, C. P. 51900, Ixtapan de la Sal, Estado de México. Tel. (721) 141 18 83.

- **Ixtlahuaca de Rayón**

Saitama, San Pedro, C. P. 50783, Ixtlahuaca de Rayón, Estado de México.
Tel. (712) 2830570.

- **Jilotepec**

Edificio de Juzgado Civiles y Centro de Mediación de Jilotepec, México, Carretera a Xhixhata Km. 0.00, Localidad de Xhixhata, Jilotepec, Estado de México. Tel. (761) 7344239.

- **Naucalpan**

Edificio de Juzgados Civiles y Familiares, Planta Baja, Avenida del Ferrocarril Acámbaro Número 45, Colonia El Conde, C. P. 53500, Naucalpan de Juárez, Estado de México.
Tel. (55) 21663298 y (55) 21663356.

- **Nezahualcóyotl**

Edificio de Juzgados Civiles y Familiares, Pról. Av. Adolfo López Mateos S/N, Col. Benito Juárez, C. P. 57000, Nezahualcóyotl, Estado de México. Tel. (55) 15582147.

- **Tecámac**

Edificio de Juzgados Civiles de Tecámac, Av. Lázaro Cárdenas Esq. Pról. Emiliano Zapata, Lomas de Tecámac, C. P. 55770, Tecámac, Estado de México. Tel. (55) 59 32 4712.

- **Tenancingo**

Edificio de Juzgados Penales de Tenancingo, México. Privada Lic. Héctor Gordillo S/N, Barrio El Salitre, C. P. 52400, Tenancingo, Estado de México. Tel. (714) 142 23 41.

-

- **Tenango del Valle**

Edificio de Juzgado Civiles de Tenango, Km 0 + 500 Autopista Tenango - Ixtapan de la Sal, C. P. 52300, Tenango del Valle, Estado de México. Tel. (717) 1444115

-

- **Texcoco de Mora**

Edificio Juzgado Civiles de Texcoco, Carretera Texcoco_Molino de Flores Km. 1.5, Xocotlán, C. P. 56200, Texcoco de Mora, Estado de México. Tel. (595) 9540694.

- **Tlalnepantla**
Edificio Juzgados Civiles Y Familiares, Paseo Ferrocarril S/N P.B. Entrada 87, Unidad Iztacala (Atrás de la Fesi), C. P. 54090, Tlalnepantla, Estado de México. Tel. (55) 26 26 23 54.
- **Toluca** Edificio de Juzgados Civiles de Toluca, 3er. Piso, Av. Dr. Nicolás San Juan No. 104, Ex. Rancho Cuauhtémoc, C. P. 50010, Toluca, Estado de México. Tel. 237 1604 y 237 8340.
- **Valle de Bravo** Edificio del Juzgado de Control y Tribunal de Enjuiciamiento de Valle de Bravo, Cerrada de Fray Gregorio Jiménez de la Cuenca, s/n, Barrio San Antonio, C. P. 51200, Valle de Bravo, Estado de México. Tel. 72 62 62 59 54.
- **Zumpango** Antiguo Camino a Jilotzingo s/n, Barrio de Santiago Segunda Sección, C. P. 55600, Zumpango, Estado de México. Tel. 591100 6566.





