

19^o
Aniversario de su Instauración
CODHEM



**COMISIÓN DE
DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE MÉXICO**



Mediación en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

Protege tus derechos ¡HAZLOS VALER!



El conflicto forma parte de la naturaleza humana debido a que siempre existirán diferencias y desacuerdos entre las personas, pero para afrontarlos existen distintas formas que no implican violencia, como el diálogo o la negociación.

En ocasiones se requiere la intervención de una persona ajena al conflicto para que ayude a las partes a comunicarse de manera pacífica y lograr una solución que deje conforme a los involucrados. Precisamente en eso consiste la mediación.

Mediación en la CODHEM

Es un medio alternativo de solución de conflictos, en donde el mediador ayuda a dos o más personas, a sostener un diálogo tranquilo y respetuoso, con el fin de que alcancen una solución. El mediador puede ser el visitador (servidor público capacitado y autorizado de la CODHEM) que atiende al agraviado y que conoce el conflicto que enfrenta.

Se puede iniciar en cualquier momento del procedimiento de investigación que se genera a partir de la queja.

Tiene como objetivos: solucionar, rápida y satisfactoriamente el conflicto; generar en la autoridad o servidor público la idea del respeto a la dignidad y a los derechos humanos; y favorecer vías de diálogo y entendimiento entre autoridades/servidores públicos y la población.

Características de la mediación

- ① *Sencilla*, por su forma de desarrollarse es fácil y no implica problemas.
- ② *De buena fe*, exige a cada involucrado una conducta honesta y sin engaños en el procedimiento.
- ③ *Voluntaria*, requiere del consentimiento de las personas involucradas en el conflicto.
- ④ *Confidencial*, los acuerdos y diálogos de mediación no podrán ser divulgados por el mediador o los participantes en ningún momento.

- 🌐 *Neutral*, el mediador deberá mantener una actitud y mentalidad justa.
- 🌐 *Imparcial*, el mediador actuará sin prejuicios, sin hacer alianzas o favorecer a alguno de los involucrados.
- 🌐 *Gratuita*, el servicio de mediación no tiene costo.

Asuntos que pueden mediarse

La mediación puede utilizarse en conflictos escolares entre autoridades/docentes y padres de familia por mala comunicación, o en asuntos derivados de una incorrecta prestación de servicio en las diferentes instituciones gubernamentales, como ayuntamientos, hospitales, entre otros.

No se podrá mediar en violaciones graves a la integridad física o mental, de mutilación, de infamia, los azotes, el tormento de cualquier especie, la multa excesiva y el embargo de bienes de los individuos.

Tampoco se admite la mediación en el delito de agresión generalizada contra la población civil, por medio de: ataques a la vida, asesinato, deportación, encarcelación, tortura, violación, prostitución, persecución por motivos políticos, religiosos, ideológicos, raciales, étnicos u otros, así como desaparición forzada, secuestro o cualquier acto inhumano que cause graves sufrimientos o violente la salud mental o física de los seres humanos.

Es importante saber que...

- 🌐 Para que se lleve a cabo la mediación, en la CODHEM, el visitador encargado deberá invitar a las partes involucradas en el conflicto a considerar este medio alternativo de solución, o en su caso, cualquiera de los involucrados puede solicitarla, siempre y cuando sea un asunto que admita la mediación.
- 🌐 Cada uno de los 125 defensores municipales de derechos humanos, está facultado para mediar, conjuntamente con el visitador de la CODHEM, por lo que las personas pueden obtener este servicio por medio de la defensoría municipal.

No olvides que...

- 1 La mediación se realiza en un ambiente de confianza, respeto, comprensión y tolerancia. Las personas que aceptan llevar a cabo la mediación acuden voluntariamente a la sesión, en la cual tienen la oportunidad de dialogar con la otra persona involucrada en el conflicto y participar en la solución final del mismo.
- 2 Los beneficios que ofrece la mediación son: propiciar una rápida solución de la queja, permitir que el acuerdo entre las partes involucradas sea satisfactorio, observar el cumplimiento de los acuerdos establecidos y en caso de incumplimiento se continuará con la investigación de los hechos.
- 3 En la Ley de la CODHEM se establece que la mediación es un medio alternativo, auxiliar y complementario al procedimiento de queja y a la investigación de oficio.

LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CODHEM SON GRATUITOS

Para mayor información o asesoría jurídica puedes acudir al edificio sede de la CODHEM ubicado en Dr. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, México, al 2 36 05 60 o a las Visitadurías cuya ubicación puedes consultar al 01 800 999 4000 (**LADA sin costo las 24 horas del día**) o en www.codhem.org.mx.