



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

TEMA:

“FUNCIONES DE TRABAJO SOCIAL EN UN CENTRO PENITENCIARIO DE HIDALGO”

Tesis

Para obtener el título de Licenciada en Trabajo Social

Presenta:

Mariana Loreisa García Echeverría

Director:

Dr. Ismael Aguillón León

Secretario:

Dr. Raúl García García

Vocal:

Mtra. Lizeth Ramírez Rodríguez

Suplente:

Mtra. Cinthia Bautista Bautista

Pachuca de Soto, Hgo., México., mayo 2025



Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades

School of Social Sciences and Humanities

Área Académica de Trabajo Social

Department of Social Work

Oficio/UAEH/ICSHu/LTS/528/2025

Asunto: El que se indica

**MTRA. OJUKY DEL ROCÍO ISLAS MALDONADO
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR DE LA UAEH.
PRESENTE.**

Sirva este medio para saludarle y al mismo tiempo, nos permitimos comunicarle que una vez leído y analizado el trabajo de tesis “**FUNCIONES DE TRABAJO SOCIAL EN UN CENTRO PENITENCIARIO DE HIDALGO**” que, para obtener el título de Licenciada en Trabajo Social, presenta el **P.D.L.T.S. Mariana Loreisa García Echeverría** con número de cuenta **420643**, consideramos que reúne las características e incluye los elementos necesarios de un trabajo de tesis. Por tal motivo, en nuestra calidad de sinodales designados como jurado para el examen de grado, nos permitimos manifestar nuestra aprobación a dicho trabajo.

Por lo anterior, hacemos de su conocimiento que, a **García Echeverría Mariana Loreisa**, le otorgamos nuestra autorización para entregar en formato digital el trabajo de tesis, así como continuar con los trámites correspondientes para sustentar su Examen Profesional y obtener el título de Licenciada.

**ATENTAMENTE
“AMOR, ORDEN Y PROGRESO”
PACHUCA DE SOTO, HGO; 19 DE MAYO 2025**

**MTRA. IVONNE JUÁREZ RAMÍREZ
DIRECTORA**



**DR. ISMAEL AGUILLÓN LEÓN
PRESIDENTE**

**DR. RAÚL GARCÍA GARCÍA
SECRETARIO**

**MTRA. LIZETH RAMÍREZ RODRÍGUEZ
VOCAL**

**MTRA. CINTHIA BAUTISTA BAUTISTA
SUPLENTE**

“Amor, Orden y Progreso”

Carretera Pachuca-Actopan Km. 4 s/n, Colonia San Cayetano, Pachuca de Soto, Hidalgo, México; C.P. 42084
Teléfono: 52 (771) 71 720 00 Ext. 41037
jaats_icshu@uaeh.edu.mx



uaeh.edu.mx

Agradecimientos

A lo largo de mi preparación profesional estuve acompañada de personas muchas personas que nunca dejaron de confiar en mí, sin embargo, en este trabajo quiero retribuir un poco a todo lo que me han otorgado; a mi madre, la brillante mujer de quien recibí el nombre y quien es mi mayor inspiración en esta vida, quien siempre se aseguró que podía lograr lo que yo quisiera o ser quien yo quisiera a mi gusto, lleno nuestra casa con amor y diversión, puso gran esfuerzo en darme un modelo a seguir, fuerte, honesto, humilde y amoroso, quien me ha guiado a través de estos increíbles 25 años, y no estoy segura de que ella se haya dado cuenta, pero la persona que quiero ser es ella, a mi amado padre le agradezco todo el apoyo, amor, confianza y esfuerzo que ha depositado en mí, por acompañarme en todas las fases de mi vida y por siempre hacerme sentir querida y protegida en todo momento, por impulsar mis sueños y reconocer cada pequeño logro.

Sobre todo, quiero agradecer a mi gran estrella, quien me encamino a esta gran profesión y vio en mí una profesional que desarrollaría su carrera con mucho amor, orgullo y sabiduría, con estas palabras te puedo decir mami que lo logré, recordando cada fin de semana en el que me preguntabas lo que había aprendido en mi servicio, entrego este trabajo con mucho amor y a tu memoria.

A mis seres queridos, les quiero agradecer el siempre impulsarme a ser mejor cada día y el nunca olvidar mis sueños, apoyarme en cada momento de mi vida y ser parte de los mejores momentos de ella, por crear junto a mi recuerdos memorables e inolvidables que me forjaron como persona, el dejarme aprendizajes y enseñanzas que me hicieron crecer personal, profesional y laboralmente.

A todos ellos, ¡Gracias!

Índice

Introducción	6
Diseño de investigación	7
Capítulo 1. Trabajo Social en los procesos de mediación penal	14
1.1 <i>Perfil ideal del profesional</i>	14
1.2 <i>Centros Penitenciarios en Hidalgo</i>	16
1.3 <i>Funcionamiento del sistema penitenciario en México</i>	19
1.4 <i>Principales problemas en los centros penitenciarios</i>	22
1.5 <i>Fundamentos axiológicos</i>	24
1.6 <i>Teoría Humanista</i>	26
1.7 <i>Peritaje como medio de prueba</i>	30
1.8 <i>Sistema Penal Inquisitorial</i>	32
1.9 <i>Sistema Penal Acusatorio</i>	33
1.10 <i>Normativa legal</i>	37
Capítulo 2. Generalidades de la mediación	47
2.1 <i>¿Qué es la mediación?</i>	47
2.2 <i>Antecedentes en México</i>	49
2.3 <i>La mediación en otros países</i>	53
2.4 <i>Tipos de mediación</i>	56
2.4.1 <i>Mediación familiar</i>	56
2.4.2 <i>Mediación Penitenciaria</i>	58
2.4.3 <i>Mediación Comunitaria</i>	59
2.5 <i>Definición y características de un conflicto</i>	60
2.6 <i>Ventajas de la mediación</i>	62
2.7 <i>Principales modelos de mediación</i>	63
2.7.1 <i>Modelo Harvariano</i>	63
2.7.2 <i>Modelo Circular - Narrativo</i>	64
2.7.3 <i>Modelo Transformativo</i>	64
2.8 <i>Rol y función del Trabajador Social como mediador</i>	66
Capítulo 3. El quehacer de Trabajo Social dentro de un Centro Penitenciario de Hidalgo 75	
3.1 <i>Actividades que realiza Trabajo Social dentro de un Centro Penitenciario de Hidalgo</i> 75	
3.1 <i>Funciones de Trabajo Social en un centro penitenciario</i>	75

3.1.1	<i>Trabajo Social en el área familiar</i>	77
3.1.2	<i>Trabajo Social en el área de la salud</i>	78
3.1.3	<i>Trabajo Social en contexto multidisciplinar</i>	78
3.1.4	<i>Metodología utilizada en técnicas e instrumentos</i>	79
3.2	<i>Resultados</i>	81
3.3	<i>Comprobación de hipótesis y alcance de objetivos</i>	90
	Glosario	92
	Referencias	94

Introducción

El presente trabajo aborda el tema del papel de los profesionales en Trabajo Social que ejercen su intervención en los Centros Penitenciarios, el cual se desarrolló de manera teórica consultando diferentes fuentes de información y autores que han contribuido con investigaciones referentes al tema, retomando antecedentes y sucesos que han sido parte fundamental para el desarrollo del trabajador social en el ámbito, así mismo se realizó un análisis teórico-práctico de entrevistas realizadas a profesionales que laboran en un centro penitenciario en el Estado de Hidalgo, con relación a su trabajo multidisciplinar con el área de Trabajo Social, de forma que una vez culminada la investigación, sirva como un antecedente teórico, cabe mencionar que el presente trabajo se llevó a cabo en el transcurso de Agosto de 2023 por lo que no hay un tiempo definido

Se ha considerado que Trabajo Social tiene un auge importante e indispensable en la solución de las problemáticas, necesidades sociales, controversias y conflictos que aquejan a las personas, ya que, esta disciplina va encaminada a contribuir en la creación o elaboración de estrategias o alternativas de solución que favorezcan a la mejora de calidad de vida de aquellas personas, comunidades, grupos marginados o en situación de vulnerabilidad, por tanto, mantiene una relación directa con el presente trabajo, debido a que el enfoque de la investigación está encaminado a generar conocimiento e información de los determinantes y/o factores que propician estos actos de discriminación exclusión social en nuestro sujeto de estudio, el cual se refiere a las personas privadas de la libertad, considerando el contexto social y realidades en las que interviene el trabajador social.

Es así que se vislumbra que los conflictos van a surgir de las diferentes percepciones que tienen las personas en torno a un fenómeno que aqueja a ambas partes y como es que estas comprenden la realidad, por ello la necesidad de que un tercero imparcial y neutral, intervenga en la búsqueda de posibles soluciones ante las discrepancias, propiciando la comunicación entre las partes para priorizar que todos salgan beneficiados y que el proceso se lleve de manera más rápida y eficiente.

Diseño de investigación

Justificación

Los conflictos y problemáticas evolucionan con el paso de los años, lo que conlleva la transformación de los medios por los cuales se les dé solución, es así que los códigos, leyes y procedimientos en el área penal han tenido cambios significativos en las última décadas, sin embargo, los profesionales que se desarrollan dentro de los procesos de mediación penal siguen siendo los mismos, por ende, el profesional en Trabajo Social se ha tenido que abrir camino para intervenir en dicha área, ya que siendo el Trabajo Social un mediador natural nato en comunidad, caso y grupos, incluso en la mayoría de las áreas de intervención, este profesional ha sido mediador en comunidad, en el área de la salud o educación, o como se vislumbra dentro del presente trabajo, como un mediador desde lo jurídico principalmente en centros de reinserción social con las personas privadas de la libertad, con sus familias y víctimas, incluso con la sociedad o con el mismo estado.

El Trabajo Social dentro de su formación atiende sectores vulnerables visibles de la sociedad, por lo que conviene mencionar que, en este marco, las reglas de Brasilia (2018) en su sección 5ª refieren los medios alternativos de resolución de conflictos los siguientes puntos:

- La mediación, la conciliación, el arbitraje y otros medios que no impliquen la resolución del conflicto por un tribunal, pueden contribuir a mejorar las condiciones de acceso a la justicia de determinados grupos de personas en condición de vulnerabilidad, así como a optimizar el funcionamiento de los servicios formales de justicia. (Cumbre Judicial Iberoamericana, pág. 23)
- Espacialmente importante resulta incluir formación en materia de derechos humanos, género, diversidad e interculturalidad. (Cumbre Judicial Iberoamericana, pág. 23)

De acuerdo a los puntos anteriores, el profesional en Trabajo Social puede intervenir en los procesos de mediación penal, puesto que, su intervención se rige bajo el respeto de los derechos humanos y la atención a sectores vulnerables de la sociedad, así mismo, con base a los protocolos mencionados en la Ley Nacional de Ejecución Penal (LNEP, 2016) en el artículo 33 fracción XVIII, el área de Trabajo Social pone en práctica una serie de actividades con el objetivo de coadyuvar al mantenimiento de la comunicación entre PPL, familiares y conocidos, mediante el

llenado de los registros de visitas y llamadas telefónicas a las familias que aún no tienen el conocimiento del ingreso de la persona, sin embargo, dichas actividades no se hacen de primera instancia al ingreso de la PPL al centro, sino una vez que se encuentra en el área de ingresos.

Por otra parte, el área de Trabajo Social no cuenta con un protocolo escrito que rige las actividades del profesional en determinadas situaciones, no obstante, el centro cuenta con el Reglamento de Centros Preventivos y de Readaptación Social del Estado de Hidalgo, mismo que fue publicado a través del Periódico Oficial del Estado de Hidalgo el lunes 22 de junio de 1992, en el cual se plasman las actividades en las que se puede desarrollar el trabajador social, tal es el caso del acompañamiento de la PPL al momento de su ingreso, dentro del Artículo 26 sección A se plantea que al ingresar al centro las PPL deberán “ser recibidos por un miembro del personal técnico y acompañados de un trabajador social y, cuando proceda, de un traductor. Pueden, siempre que lo deseen, ser asistidos por su abogado” (Gobierno del Estado de Hidalgo, 1992), no obstante, el primer contacto que tiene el profesional es cuando la persona privada de la libertad ya se encuentra en el área de ingresos, por lo que el enlace no es de primera instancia.

Por otra parte, en el Artículo 20 del mismo reglamento, se describen algunas actividades referentes al Consejo Técnico, mismo que se integra de áreas como Psicología, Trabajo Social, Área educativa, laboral, deportiva y cuerpo directivo, en dicho artículo se menciona que “el consejo técnico interdisciplinario participará en la elaboración de los programas de organización del trabajo, vigilará que se cumplan. Pondrá especial cuidado en que se satisfagan los requerimientos de la rehabilitación” (Gobierno del Estado de Hidalgo, 1992), es así que, los encargados de las áreas ya mencionadas se reúnen una vez a la semana para tratar asuntos internos correspondientes a la seguridad, actividades y búsqueda de soluciones ante problemáticas referentes a las relaciones sociales y familiares de las PPL, así como la administración de las medidas correspondientes.

Con respecto a los protocolos que atienden la clasificación de áreas, tanto el Reglamento ya mencionado, como la LNEP, se plantea que, de acuerdo a las características criminológicas, las PPL deben ser asignadas en los respectivos dormitorios o sus condiciones tanto físicas como mentales, sin embargo, dentro del centro se vislumbra la falta de tal protocolo, puesto que se incorpora a las personas a los dormitorios sin algún tipo de filtro.

Siguiendo el hilo conductor, se pretende hacer un análisis y comparación de los marcos jurídicos que engloban las funciones de Trabajo Social dentro de los mecanismos alternativos de solución

de controversias en el ámbito penal, al igual que los procedimientos, instrumentos y técnicas que se aplican dentro de la intervención del profesional, igualmente, el análisis de las actividades que puede ejecutar un trabajador social bajo leyes, códigos y artículos vigentes que integren el respeto a los derechos humanos de las Personas Privadas de la Libertad, tales como la Ley Nacional de Procedimientos Penales en la cual se plasman las normas que se deben seguir dentro de la investigación de los delitos y en las posibles sanciones que se interpongan ante los mismos.

Aunado a lo anterior, en la Ley Nacional de Ejecución Penal se alude la búsqueda del buen funcionamiento del sistema de reinserción social, aspectos que son fundamentales para el desarrollo de los centros de reinserción social del país, al igual que, dentro de los mismos documentos se establecen algunas funciones que desarrolla Trabajo Social en cuanto a los procesos penales.

Planteamiento del problema

Los facilitadores que se desarrollan dentro de los procesos de Medios alternativos de Solución de Controversias deben de cumplir con ciertos requisitos solicitados por la Fiscalía General de la República (2017), donde se establece que para permanecer y desempeñar una labor dentro de alguna institución que lleve a cabo estos procesos, debe contar con un grado de licenciatura según el puesto al que se pretende postular, acreditar una certificación y evaluaciones de acuerdo a la misma ley, no tener cargos por delitos dolosos, llevar a cabo tareas de certificación de forma periódica y cubrir un total de 180 horas para capacitarse, por último se deberá renovar la certificación en un plazo de cada de año.

De acuerdo a los requisitos anteriores, se puede entender que Trabajo Social como profesión es candidata para ejercer dentro de este ámbito, así mismo, cuenta con la metodología necesaria para atender a los campos de intervención correspondientes, sin mencionar que dentro de la preparación académica se instruye la metodología que atiende la investigación, el diagnóstico preliminar y una intervención, sin embargo, las y los trabajadores sociales en el Estado de Hidalgo no son considerados como una profesión a fin en este rubro, por lo que profesionales en Derecho, Psicología, Criminología, Criminalística actualmente se encuentran desarrollando tal papel dentro de los procesos en materia de mediación penal.

Aunado a lo anterior, la problemática detectada es la falta de participación del Trabajador Social como facilitador en los procesos de mediación penal dentro de un Centro Penitenciario de Hidalgo, aun cuando dicho profesional es un mediador nato, puesto que, dentro de su formación se encuentran bases de Derechos Humanos y la preparación para la intervención en los tres niveles; caso grupo y comunidad, de igual manera, lleva a cabo diversos tipos de mediación como la escolar, comunitaria, laboral, familiar, entre otras, mediante herramientas y técnicas que facilitan la comunicación y la búsqueda de posibles soluciones entre las partes involucradas en un conflicto o problemática, por lo que se concluye que el trabajador social es un apto candidato para desarrollar su intervención dentro de dicha área.

Preguntas de investigación

- ¿Cuál es el perfil profesional de Trabajo Social en un Centro de Reinserción Social?
- ¿Cuáles son las funciones reales que realiza Trabajo Social en un Centro de Reinserción Social?
- ¿Cuáles son las perspectivas de desarrollo profesional de Trabajo Social en un Centro de Reinserción Social?

Objetivo General

Conocer si la inserción del Trabajador Social como facilitador en los procesos de mediación penal en un Centro Penitenciario de Hidalgo de Pachuca, Hidalgo es factible o importante para coadyuvar a la reinserción social de las personas privadas de la libertad.

Objetivos Específicos

1. Distinguir la metodología y modelos utilizados por los profesionales en Trabajo Social dentro de su intervención en los procesos de mediación penal.
2. Identificar el perfil del Trabajo Social como facilitador necesario para laborar dentro de un Centro Penitenciario de Hidalgo.
3. Describir las técnicas y herramientas utilizadas en Trabajo Social implementadas dentro de su intervención en los procesos de mediación penal.

Hipótesis

Las funciones que realiza Trabajo Social en un Centro de Reinserción Social se enmarcan en una práctica decadente sin potencializar prácticas emergentes.

Metodología

Con base al análisis que se pretende hacer para abordar el presente tema y de acuerdo a los elementos que se tomaron en cuenta para sustentar la investigación, se llevó a cabo una metodología de tipo exploratorio-descriptivo, ya que de acuerdo a Sampieri, Collado y Lucio (1991):

“Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto en particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que se consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisoras, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables”. (Sampieri, Collado, & Lucio, 1991, pág. 70)

Aunado a lo anterior, la investigación se dirigió bajo un enfoque mixto, debido a que se aplicaron una serie de entrevistas a diversos profesionales que laboran dentro del Centro de Reinserción Social de Pachuca, contribuyendo a la comprobación del perfil profesional para la intervención.

Para llevar a cabo la presente investigación como primer paso, se tuvo que hacer una elección de tema sobre el cual se iba a trabajar, y este nace a partir del interés acerca de cómo el trabajador social puede intervenir en los procesos de mediación penal, dicha inclinación e importancia de buscar información que permita la comprensión y/o factores que influyen para que el proceso en este ámbito se lleve a cabo, se genera a partir de que el algún futuro practico se contribuya a una mayor visibilidad de este tema en torno a Trabajo Social.

Una vez planteado el tema, para comenzar a realizar la búsqueda de información, se tuvo que priorizar aquellos puntos relevantes que darían pauta al inicio de la investigación, siendo así que, se optó por identificar las variables “mediación penal y Centros de Reinserción Social”, mismas que dieron pauta para el inicio de la búsqueda de información relevante que permita un mejor análisis.

En el transcurso de la investigación, se fue delimitando y sintetizando cada vez más la información, ya que, primeramente se obtuvieron antecedentes de revistas, libros, sitios web y artículos

científicos, en las que se abordaba la importancia de la mediación en general y posteriormente más enfocado a la mediación penal, sin embargo, la tratarse de un tema aún más amplio, se delimito a buscar información acerca de la mediación penal que se lleva a cabo dentro de los Centros de Reinserción Social en diferentes países, como Argentina, España, Colombia y México, por lo que se fue descartando aquella información que no se relacionaba con el tema de interés e ir identificando algunos otros que no fueron retomados en un inicio o que se iba encontrando durante el transcurso del análisis y clasificación de información.

Una vez delimitada la información que se consideró relacionada con el tema de interés, se comenzó a identificar aquellas que mantenían mejor relación con sucesos de antecedentes, orígenes del tema, los cuales permitían un abordaje evolutivo que complementaria el tema de investigación, manteniendo un orden sistemático entre antecedentes que refuerzan los acontecimientos de la actualidad y ayudan a entender el porqué de su surgimiento e importancia de retomarlos para reforzar la presente investigación.

Se realizó un análisis y comparación entre las variables identificadas, por qué se retomaron y de qué manera influye una en otra, en donde fue importante la ejemplificación de ciertas situaciones para tener una mejor comprensión y abordaje del tema, en donde, se identificaban otros textos relevantes que no habían sido considerados, pero contribuían en la explicación de diversos conceptos y/o temas que se fueron considerando durante el desarrollo de la investigación.

Toda esta búsqueda de información documental y el análisis de la misma, permitieron alcanzar el objetivo planteado para el presente trabajo, el cual es explicar de qué forma se relaciona y manifiesta la labor del trabajador social dentro de los procesos de mediación penal en los Centros de Reinserción Social.

Por otra parte, el tamaño de la muestra correspondió a siete entrevistas a personas que laboran en él un Centro Penitenciario de Hidalgo, dentro de los cuales se encuentran profesionales en Derecho, Psicología, Criminología y Trabajo Social, mismos que fueron entrevistados acerca del rol del trabajador social dentro de los procesos penales, planteando aspectos teóricos, metodológicos y académicos que hacen al trabajador social candidato a ejercer como facilitador social dentro de esta rama, es así que, el presente tema no se ha desarrollado, debido a una serie de circunstancias de las que más adelante se hará mención en los siguientes capítulos.

Capítulo 1. Trabajo Social en los procesos de mediación penal

1.1 Perfil ideal del profesional

El Trabajador Social como profesional cuenta con habilidades y capacidades que le permiten desarrollar su intervención en diversos sectores, sin embargo, cuando se habla del perfil ideal de un profesional en un determinado sector, se hace hincapié en las características con las que se debe disponer, en torno a las actividades que este deba desempeñar, por ello es necesario destacar aspectos que la mediación de acuerdo a su naturaleza, ha hecho imprescindible que se incluyan dentro de los rasgos de las personas que pretenden desempeñar sus labores y actividades en los procesos de mediación.

Es así que España y Escalera describen al mediador como:

“La persona que dirige el procedimiento de mediación entre las partes en un conflicto. En otras palabras, el mediador es el tercero neutral que facilita o promueve el dialogo para que las partes en controversia lleguen a un acuerdo que idealmente sea satisfactorio. Este tercero neutral carece de autoridad para imponer dicho acuerdo, ya que la mediación es un procedimiento al que las partes han decidido someterse de manera voluntaria”. (España & Escalera, 2021)

Con base en lo anterior, las características del profesional como mediador giran en torno a los principios ya mencionados, como es el caso de la flexibilidad, confidencialidad, neutralidad e imparcialidad, entre otras, sin embargo, dichos elementos se pueden percibir como cualidades o aptitudes que se adquieren con la experiencia en diversas etapas en nuestro desarrollo, no obstante, la intervención del profesional implica el conocimiento y entendimiento de las leyes, códigos y reglamentos vigentes del entorno donde se desenvuelve el conflicto o problema, aunado a lo anterior, referente a la preparación académica de cada profesión, que en el presente análisis corresponde a Trabajo Social, se hace imprescindible el manejo de técnicas e instrumentos que se vayan a implementar dentro del proceso, al igual que aspectos teóricos prácticos.

Siguiendo el hilo conductor, Rondón (2013) plantea puntos importantes en el perfil del trabajador social para desarrollar su papel de una manera más eficiente y eficaz, refiriendo que:

- “Por su vital importancia y al tratarse de un campo de intervención del trabajo social, deben desarrollarse las competencias específicas y habilidades con los dominios que puede adquirir el/la trabajador/a social en materia de mediación social”. (Rondón, 2013, pág. 48)
- “La mediación como estrategia está destinada a la resolución alternativa de conflictos, constituye una de las competencias principales que conforman el perfil profesional del trabajador/a social. Por esta razón debe estar debidamente formado/a para desarrollar mediación como función habitual en su quehacer diario”. (Rondón, 2013, pág. 48)
- “La mediación forma parte del trabajo social no solo como una herramienta dentro de sus funciones profesionales, sino también como objetivo, aportando nuevas estrategias, nuevos prismas para analizar las situaciones sociales. La realidad social cada vez es más compleja y multidimensional y precisa de nuevas estrategias efectivas que enfoquen las situaciones de forma integral, desde todas sus perspectivas. Con esta complementariedad significativa, tanto el trabajo social como la mediación son formas de intervención social, porque trabajan con ámbitos de intervención comunes”. (Rondón, 2013, pág. 48)

Respecto a los conocimientos disciplinarios, estos hacen alusión a la preparación profesional, haciendo hincapié en el manejo de la intervención social y conocimientos jurídicos, es así que en las diferentes dependencias que lleven a cabo procedimientos de mediación, establecerán dentro de los requisitos si se es necesario contar con una carrera en específico o alguna carrera a fin, ya que, es bien sabido que la principal profesión que se desenvuelve dentro de dichos procedimientos es el Derecho, no obstante, disciplinas como Trabajo Social aseveran el manejo de la intervención social para su participación en esta materia, de la misma manera, existen diversas maneras de especializarse en la rama de la mediación, por lo que en algunos casos, se deberá de contar con algún tipo de diplomado o especialidad en el tema de la mediación, al igual que algún otro tipo de requerimiento o certificación que extienda la dependencia.

Como segundo punto, en lo que refiere a las habilidades técnicas, mismas que aluden a aspectos que es posible que se aprendan al pasar del tiempo, sin embargo, aspectos como la neutralidad e imparcialidad, son base para la intervención del profesional, puesto que estos permitirán o no que el mediador favorezca a una de las partes, así mismo, los valores en general serán puestos a prueba en el transcurso de la intervención.

Por último, en cuanto a las cualidades personales “es posibles ubicar como requisito indispensable para ejercer como mediador atributos relativos al ser de la persona mediadora. Los más frecuentes en las legislaciones son características como honorabilidad, reconocida honradez y buena reputación, así como no haber sido condenado por delito doloso” (España & Escalera, 2021), dentro de este rubro, diversos organismos solicitan referencias de personas con las que hayan laborado con anterioridad, al igual que registros que constaten su situación legal.

Con lo que respecta a las competencias que se deben tener en cuenta en la intervención del profesional y la gestión de conflictos, Rondón (2013) menciona las siguientes:

- “Competencias generales: Toma de decisiones, habilidades para las relaciones interpersonales, liderazgo, conocimiento de alguna lengua extranjera y razonamiento crítico” (Rondón, 2013, pág. 48)
- “Competencias específicas. Respeta la diversidad cultural en la adquisición de la competencia intercultural; maneja las intervenciones; encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto” (Rondón, 2013, pág. 48)
- “Habilidades sociales. Escucha activa; creación de confianza y afinidad, manejo de la comunicación verbal y no verbal; habilidades para diseñar planes temporales”. (Rondón, 2013, pág. 48)

1.2 Centros Penitenciarios en Hidalgo

Número de Centros Penitenciarios en Hidalgo

De acuerdo al “Informe Especial de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo. Sistema Penitenciario y Barandilla” (CDHEH, 2021) el Estado de Hidalgo cuenta con 15 Centros de Reinserción Social y Cárceles Distritales, los cuales en el año 2021 se presentaron los siguientes datos poblacionales de cada Centro Penitenciario de Hidalgo:

- Actopan: Para Fuero Común; Procesados 101 hombres y 7 mujeres, sentenciados 7 hombres, ejecutoriados 87 hombres y 4 mujeres, procesados 2 hombres y 1 mujer. Para Fuero Federal; Procesados 2 hombres y 1 mujer, 0 sentenciados, ejecutoriados 1 mujer, con un total de 210 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 180 hombres y 11 mujeres, por lo que se presenta un 9.95% de sobrepoblación.

- Apan: Para Fuero Común; Procesados 83 hombres y 6 mujeres, sentenciados 9 hombres y 1 mujer, ejecutoriados 53 hombres y 2 mujeres, procesados 2 hombres y 1 mujer, con un total de 154 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 69 hombres y 5 mujeres, por lo que se presenta un 109.46% de sobrepoblación.

- Huasteca Hidalguense: Para Fuero Común; Procesados 44 hombres y 2 mujeres, sentenciados 17 hombres y 1 mujer, ejecutoriados 212 hombres y 10 mujeres, procesados 1 hombre, con un total de 287 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 242 hombres y 32 mujeres, por lo que se presenta un 4.38 de sobrepoblación.

- Huichapan: Para Fuero Común; Procesados 36 hombres y 2 mujeres, sentenciados 7 hombres y 2 mujeres, ejecutoriados 43 hombres y 1 mujer. Para Fuero Federal; ejecutoriados 3 hombres, con un total de 94 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 47 hombres y 4 mujeres, por lo que se presenta un 84.31% de sobrepoblación.

- Ixmiquilpan: Para Fuero Común; Procesados 67 hombres y 8 mujeres, sentenciados 2 hombres, ejecutoriados 103 hombres y 12 mujeres, Para Fuero Federal; Procesados 3 hombres, con un total de 195 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 65 hombres y 18 mujeres, por lo que se presenta un 131.33% de sobrepoblación.

- Jacala de Ledezma: Para Fuero Común; Procesados 29 hombres, sentenciados 3 hombres, ejecutoriados 41 hombres y 1 mujer, con un total de 74 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 44 hombres y 3 mujeres, por lo que se presenta un 57.45% de sobrepoblación.

- Mixquiahuala: Para Fuero Común; Procesados 48 hombres y 1 mujer, sentenciados 3 hombres, ejecutoriados 51 hombres y 5 mujeres, procesados 4 hombres. Para Fuero Federal; ejecutoriados 3 hombres y 1 mujer, con un total de 116 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 70 hombres y 6 mujeres, por lo que se presenta un 55.26% de sobrepoblación.

- Molango: Para Fuero Común; Procesados 59 hombres y 5 mujeres, sentenciados 9 hombres, ejecutoriados 89 hombres y 3 mujeres, con un total de 165 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 158 hombres y 8 mujeres, por lo que no se presenta sobre población con un -1.81%

- Pachuca Varonil: Para Fuero Común; Procesados 555 hombres, sentenciados 60 hombres, ejecutoriados 983 hombres, Para Fuero Federal; Procesados 105 hombres, sentenciados 3 hombres, ejecutoriados 130 hombres, con un total de 1,836 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 1655 hombres, por lo que se presenta un 12.39% de sobrepoblación.

- Pachuca Femenil: Para Fuero Común; Procesados 44 mujeres, sentenciados 9 mujeres, ejecutoriados 87 mujeres. Para Fuero Federal; Procesados 7 mujeres, ejecutoriados 6 mujeres, con un total de 153 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 211 mujeres, por lo que no se presenta sobre población con un -27.49%

- Tenango de Doria: Para Fuero Común; Procesados 21 hombres, sentenciados 14 hombres, ejecutoriados 94 hombres y 9 mujeres, con un total de 138 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 172 hombres y 6 mujeres, por lo que no se presenta sobre población con un -23.03%

- Tula de Allende: Para Fuero Común; Procesados 223 hombres y 28 mujeres, sentenciados 24 hombres y 4 mujeres, ejecutoriados 317 hombres y 34 mujeres. Para Fuero Federal; Procesados 4 hombres, sentenciados 1 hombre, ejecutoriados 16 hombres, con un total de 651 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 532 hombres y 6 mujeres, por lo que se presenta un 3.67% de sobrepoblación.

- Tulancingo de Bravo: Para Fuero Común; Procesados 196 hombres y 14 mujeres, sentenciados 20 hombres y 2 mujeres, ejecutoriados 354 hombres y 20 mujeres. Para Fuero

Federal; Procesados 12 hombres y 4 mujeres, ejecutoriados 3 hombres, con un total de 625 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 336 hombres y 37 mujeres, por lo que se presenta un 68.36% de sobrepoblación.

- Atotonilco el grande: Para Fuero Común; sentenciados 2 hombres, con un total de 2 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 17 hombres y 1 mujer, por lo que no se presenta sobre población con un -88.89%

- Tizayuca: Para Fuero Común; Procesados 4 hombres, sentenciados 7 hombres, ejecutoriados 4 hombres, con un total de 15 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 49 hombres y 12 mujeres, por lo que no se presenta sobre población con un -75.41% de sobrepoblación.

- Zacualtipán: Para Fuero Común; Procesados 1 hombre, sentenciados 5 hombres, ejecutoriados 2 hombres, con un total de 8 personas privadas de la libertad en el centro.

En cuanto a capacidad instalada se refieren 12 hombres y 0 mujeres, por lo que no se presenta sobre población con un -33.33% de sobrepoblación.

- Centro de Internamiento Para Adolescentes: Para Fuero Común; Procesados 6 hombres, sentenciados 1 hombre, ejecutoriados 18 hombres y 3 mujeres, ejecutoriados 1 hombre, con un total de 8 personas adolescentes en el centro.

1.3 Funcionamiento del sistema penitenciario en México

El sistema penitenciario en México ha atravesado una serie de cambios a lo largo de los sexenios, el mayor de ellos, fue el cambio del concepto de Readaptación Social a Reinserción Social en el año 2006 analizado en los próximos capítulos, aunado a lo anterior en los años 2008-2012 se aplicó la Estrategia penitenciaria, la cual de acuerdo a Gutiérrez y Contreras (2016) se centró en 5 líneas de acción:

- “Un sistema objetivo de recepción y clasificación de internos”
- “Desarrollo del modelo de supervisión directa en el sistema de administración de casos”
- “Programa de Infraestructura Penitenciaria”

- “Formación y profesionalización del personal penitenciario”
- “Homologación de los procesos y reglamentación de la operación del sistema penitenciario” (Gutiérrez & Contreras, 2016, pág. 182)

Los puntos anteriores tienen base en el Artículo 18 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, misma que refiere:

“El sistema penitenciario se organizará sobre la base del respeto a los derechos humanos, del trabajo, de la capacitación para el mismo, la educación, la salud y el deporte como medios para lograr la reinserción del sentenciado a la sociedad y procurar que no vuelva a delinquir, observando los beneficios que para el prevé la ley. Las mujeres compaginarán sus penas en lugares separados de los destinados a los hombres para tal efecto” (CDHCU, 2025, pág. 23)

Con lo que respecta a la estructura de los centros dentro del sistema penitenciario de México, INEGI (2017) sugiere:

“El sistema penitenciario mexicano está a cargo de dos ámbitos de gobierno: federal y estatal. A nivel federal, la institución competente de organizar y administrar los Centros Federales de Readaptación Social es el Órgano Administrativo Desconcentrado Prevención Social y Readaptación Social que depende directamente de la Comisión Nacional de Seguridad y esta a su vez forma parte de las unidades y órganos administrativos de la Secretaría de Gobernación” (INEGI, 2017, pág. 5)

El funcionamiento de los centros penitenciarios está basado en reglamentos, protocolos, normas, es así que la Ley nacional de Ejecución Penal es uno de los ejes principales para un mejor desarrollo de los centros, por ello Sarre y Morey citado en Azaola (2022) realiza un análisis los principios rectores para la aplicación de esta ley dentro del funcionamiento de los centros penitenciarios:

- “Dignidad. El estado debe asegurar no solo condiciones compatibles con el respeto la dignidad humana sino, además ejecutar la privación de la libertad de forma que tal que las personas privadas de la libertad no seas sometidas a angustias o dificultades que excedan el nivel inevitable de sufrimiento intrínseco de toda detención”. (Azaola, 2022, pág. 31)
- “Debida diligencia. La diligencia debida se refiere al grado de cuidado que un poseedor de responsabilidades (el Estado) debe observar en el cumplimiento de estas. Implica el

establecimiento de sistemas y procesos de gestión orientados a tornar eficaz la garantía de los derechos humanos involucrados. La debida diligencia incluye también la gestión efectiva apegada a la normatividad y la probidad administrativa que es, al mismo tiempo un obstáculo para la corrupción”. (Azaola, 2022)

- “Justiciabilidad y exigibilidad. El sistema de justicia de ejecución instrumentado en México reconoce las garantías de debido proceso y de protección de derechos mediante la posibilidad de entablar controversias judiciales, a través de un sistema de audiencias a cargo de las y los jueces de ejecución penal”. (Azaola, 2022, pág. 32)
- “Rendición de cuentas. En un Estado democrático de derecho, la rendición de cuentas es una obligación básica de los poderes públicos mediante la cual se tornan factibles la evaluación del desempeño de los agentes estatales y la fiscalización del uso de los recursos”. (Azaola, 2022, pág. 32)
- “Pro persona. El principio pro persona, criterio rector de la interpretación de derechos y garantías a partir de la reforma constitucional de 2011, determina la aplicación de la norma que brinde la protección más amplia a las personas. Solo son válidas las limitaciones razonables, necesarias, proporcionales e idóneas que se encuentren debidamente justificadas, y cuyo fin legítimo permita su compatibilización con otros derechos”. (Azaola, 2022, pág. 33)
- “Progresividad y no regresividad. El principio dual de progresividad y no regresividad, estrechamente relacionado con el principio pro persona que le da origen, importa la conversión de los avances en materia de derechos humanos y el impulso continuo de su desarrollo. La progresividad se relaciona no solo con la prohibición de regresividad, sino que además implica que la efectividad de los derechos humanos no se logra de manera inmediata o como consecuencia directa del reconocimiento de un atributo, sino que surge a partir de un proceso: la obligación positiva de promoverlos de manera progresiva dual”. (Azaola, 2022, pág. 33)
- “Interés superior de la niñez. En la ejecución penal debe considerarse el principio de interés superior de la niñez, tanto en las decisiones, intervenciones y acciones que realicen las autoridades, como en relación con los niños y niñas que viven en las prisiones con sus madres (o con sus padres), en aspectos relacionados con la ubicación de las personas

privadas de la libertad y las visitas que reciben de parte de niñas y niños jóvenes”. (Azaola, 2022, pág. 33)

- “Prohibición de la tortura y malos tratos. La Ley General para Prevenir, Investigar y Sancionar la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, establece e marco jurídico para la identificación de la tortura y los malos tratos. En este sentido, de acuerdo con esta Ley, todo uso de la fuerza sobre una persona en detención sujeta al control material del Estado, que no tenga un propósito legal o que no responda a una necesaria causa o justificación constitucional o convencionalmente admisible, exige ser identificada a fin de que se adopten las medidas para su prevención, investigación, sanación y reparación”. (Azaola, 2022, pág. 34)
- “Gobernabilidad. La gobernabilidad es entendida como una condición organizativa que presupone la vigencia y efectividad de normas generales e individualizadas; reglas, procedimientos, protocolos y directivas vinculantes para las autoridades, las personas privadas de la libertad y terceros que ingresan a los centros”. (Azaola, 2022, pág. 34)

1.4 Principales problemas en los centros penitenciarios

Dentro de los centros penitenciarios se desarrollan una serie de conflictos y problemáticas, sin embargo algunos de estas situaciones se desarrollan por la falta de visibilidad en aspectos que debería cubrir el estado, es así que Lamas (2023) refiere que:

“El Estado, al ser el encargado de proveer de ese bienestar al pueblo y a las familias, tiene una gran responsabilidad, en tanto no ha podido o no ha sabido ofrecer a sus ciudadanos oportunidades de desarrollo y crecimiento. Esta desigualdad inminente, producto del uso de los recursos y su desequilibrada distribución, provoca polarización entre dos grupos sociales: la clase denominada burguesa (que concentra la riqueza en pocas familias del país) y la clase proletariada o lumpenproletariada, que vive en condiciones de pobreza, producto de un sistema capitalista despiadado que incentiva este fenómeno”. (Lamas, 2023, pág. 298)

Para ello Lamas (2023) establece una serie de conclusiones teniendo en cuenta que:

- “El problema penitenciario es un efecto no una causa”

- “El problema penitenciario radica en que la población comete eventos delictivos en forma creciente, lo que se revela en la sobrepoblación penitenciaria que ocurre en la gran mayoría de las cárceles de América Latina”
- “Las personas están delinquiendo con mayor frecuencia, por encontrarse en situaciones de desarmonía en su vida personal, económica, cultural y social”
- “Estos individuos no poseen los satisfactores suficientes para que sus necesidades primarias”
- “El estado, como encargado de proveer de servicios y condiciones de bienestar social tiene una gran responsabilidad”
- “Nos encontramos en un estado fallido, que debe replantearse sus formas, estructuras políticas profilácticas públicas, a efecto de cumplir con la finalidad para lo cual fue creado” (Lamas, 2023, pág. 298)

Uno de los principales problemas latentes en los centros penitenciarios de México, es la sobrepoblación, ya que esta a su vez desata una serie de consecuencias, como lo es la limitación de acceso al agua potable y a los alimentos, ya que al ser un derecho humano vulnera la integridad de las personas privadas de la libertad, así mismo, de acuerdo a los ejes de reinserción social, las oportunidades de educación, capacitación y trabajo son reducidas, puesto que no se cuenta con el material, espacios y recursos humanos y/o económicos para llevar a cabo talleres y actividades, por lo que no se cumple en su totalidad las condiciones necesarias para lograr una reinserción a la sociedad.

Siguiendo el hilo conductor Bergman y Azaola (2007), mencionan algunos factores que influyen en el incremento de las personas privadas de la libertad en los centros penitenciarios:

- “Reformas que han endurecido las penas. Otro factor que ha contribuido a incrementar la población en prisión, es el de las reformas y códigos penales que tuvieron lugar a partir de 1994 mediante las cuales se tipificaron como graves a una cantidad de delitos dando como resultado que se elevaran las penas. Así mismo, diversos delitos quedaron exentos de la posibilidad que se otorgaran beneficios de preliberación a quienes los cometieran, incrementándose, considerablemente, su permanencia en prisión. Es el caso de los delitos contra la salud (tráfico de drogas) para los que no se admite reducción de la pena impuesta por los jueces”. (Bergman & Azaola, 2007, pág. 78)

- “Medidas administrativas. De igual forma, debe tomarse en cuenta que quienes finalmente resuelven sobre la permanencia de los internos en prisión no son los jueces, sino el personal técnico de los centros penitenciarios que cuenta con amplias facultades para conceder o negar los beneficios de preliberación. Ello ocasiona que las penas efectivas no necesariamente guarden proporción con la gravedad del delito y que los beneficios se otorguen de manera arbitraria e inoportuna, sobre todo si se considera que dicho personal tiene a su cargo la revisión de muchos más expedientes de los que puede tramitar”. (Bergman & Azaola, 2007, pág. 78)
- “La composición de la población por delito no corresponde solo a la distribución de los delitos que efectivamente se cometen multiplicados por la duración de las penas que corresponde sólo a la distribución de los delitos, sino, más bien, a la capacidad que tiene la instituciones del sistema de justicia para aprehender y condenar a los responsables”. (Bergman & Azaola, 2007, pág. 79)

1.5 *Fundamentos axiológicos*

Trabajo Social como disciplina que tiene como origen la filantropía y el amor al prójimo, busca el cambio de la realidad de los individuos y la búsqueda de soluciones ante conflictos, debe regirse bajo principios axiológicos que fomenten una comunicación asertiva, al igual que el fortalecimiento de relaciones y tejidos sociales, por ello, algunos fundamentos axiológicos que el trabajador social debe de implementar durante su intervención de acuerdo a Echeverría (1984) son:

- “La ética profesional, entendida por Echeverría (1984) como “el conjunto de obligaciones y deberes que deben cumplirse durante el ejercicio de la profesión. Estas obligaciones son imperativas y no pueden transgredirse sin faltar honor de la ‘profesión’”. (Echeverria, 1984, pág. 5)
- “La autodeterminación: “este principio se basa en el derecho del beneficiario a hacer su propia elección. Supone la libertad para resolver y para actuar y no imponer el criterio del Trabajador Social sino a darle alternativas de solución para que la persona decida, se motiva a tomar acciones, mida sus fuerzas y se movilice”. (Echeverria, 1984, pág. 5)
- “Secreto profesional: Ese se refiere a la confidencialidad que debe guardar el Trabajador social, discutiendo las confidencias únicamente con otros profesionales y solicitando

autorización de la persona cuando haya que compartir la información con otros cuando es absolutamente necesario”. (Echeverría, 1984, pág. 5).

Podemos entender que dentro de este principio están inmersos diversos valores como la responsabilidad, la honestidad, empatía y respeto hacia las partes involucradas.

Es así que, los principios ya mencionados cobran una vital importancia dentro de los procesos de mediación penal, ya que, el trabajador social dentro de sus intervenciones se enfrenta a la toma de decisiones o diferentes tipos de juicios al momento de actuar en la búsqueda de soluciones a diferentes conflictos o problemáticas sociales, es así que Banks (1997) refiere la naturaleza de los juicios morales en cuatro puntos:

1. “Los juicios morales tratan del bienestar humano” consintiendo que la percepción de la necesidad humana cambiará dependiendo de cada individuo o estrato social, ya que, cada uno de estos tendrá sus propias ideologías y/o creencias, las cuales se mantendrán en un constante cambio, por lo que el profesional, en su intervención tendrá el deber de indagar estos aspectos del o los usuarios con los que este interviniendo”. (Banks, 1997, pág. 132)
2. “Los juicios morales implican acción”, aludiendo una vez que se tiene la información sobre el contexto del conflicto o problemática social a tratar, se deben articular las acciones que se llevaran a cabo para darle solución a estos”. (Banks, 1997, pág. 132)
3. “Un juicio moral debería ser universalizable”, haciendo referencia a que sea posible aplicarlo a todos los individuos que se encuentren en situaciones similares o iguales, donde el trabajador social no hará distinción entre un individuo y otro, aplicando a su vez, un sentido de neutralidad. (Banks, 1997, pág. 133)
4. “Tiene sentido pedir a las personas que justifiquen sus juicios morales”, dando pie a la autodeterminación antes mencionada, tanto del profesional como del o los individuos en los que se centre la intervención. (Banks, 1997, pág. 133)

Siguiendo el hilo conductor y teniendo en cuenta la naturaleza del ámbito jurídico en estudio, donde el trabajador social desempeña su labor como facilitador, dirigiendo su intervención bajo leyes y códigos que algunas veces establecen algunas normas y valores que se deben seguir, el profesional también deberá interpretarlos, por lo que los elementos antes mencionados hacen ver su importancia y su relación con los principios de neutralidad e imparcialidad en la toma de decisiones e interpretación de la ley misma.

Aunado a lo anterior, se hace necesario mencionar las distinciones que hace Banks (1997) sobre cuestiones, problemas y dilemas éticos:

- “Cuestiones éticas: Impregnan la labor del trabajo social (incluyendo lo que parecen ser problemas “legales” o “técnicos”) en tanto que el trabajo social tiene lugar en el contexto del estado del bienestar, basado en principios de justicia social y bienestar públicos y el trabajador social tiene una capacidad profesional en su relación con el usuario”. (pág. 95)
- “Problemas éticos: Surgen cuando el trabajador social ve que la situación implica una decisión moral difícil”. (Banks, 1997, pág. 95)
- “Dilemas éticos: Se producen cuando el trabajador social afronta una elección entre dos alternativas igualmente inadecuadas que pueden implicar un conflicto de principios morales y no está claro que elección sea la correcta”. (Banks, 1997, pág. 95)

Es así que, el profesional al tratar con individuos vulnerables, busca velar el respeto de los derechos humanos mediante el respeto de las leyes, códigos, normas y reglamentos que regirán su actuar, sin embargo, como ya se analizó, existen diversos elementos que este debe tomar en cuenta para llevar a cabo una adecuada intervención, sin poner en riesgo la integridad de las partes involucradas.

1.6 Teoría Humanista

El enfoque humanista visto desde Trabajo Social supone una serie de aspectos que rigen el desarrollo biopsicosocial del individuo, de manera que el análisis de los conflictos y problemáticas sociales se enfocan en identificar al individuo como un todo con necesidades que engloban su integridad, así como derechos humanos, sin embargo, para velar por el desarrollo biopsicosocial de la persona, se deben de satisfacer una serie de necesidades, de igual manera, otro de los aspectos a considerar dentro del enfoque humanista es la naturaleza de la profesión, ya que esta tiene sus inicios dentro de la filantropía y el amor al prójimo.

La necesidad de desarrollar la dimensión humanista resalta la importancia de reconocer el valor y la dignidad de la persona y de apoyarse en los valores de la justicia y la solidaridad. El derecho y

la justicia social constituyen valores fundamentales que requieren de Trabajo Social y de los trabajadores sociales, en nuestro caso, la disposición a sumar aportaciones para favorecer su implantación, desarrollo, y crecimiento, mostrándonos más emprendedores y creativos.

Domínguez (2002) refiere que:

La necesidad de desarrollar la dimensión humanista resalta la importancia de reconocer el valor y la dignidad de la persona y de apoyarse en los valores de la justicia y la solidaridad. El derecho y la justicia social constituyen valores fundamentales que requieren de Trabajo Social y de los trabajadores sociales, en nuestro caso, la disposición a sumar aportaciones para favorecer su implantación, desarrollo, y crecimiento, mostrándonos más emprendedores y creativos. (pág. 65)

Trabajo Social mediante un enfoque humanista integra diversos elementos que aportan contribuye a una mejor exploración de los conflictos, ya que Viscarret (2007) menciona que:

“Por poseer una visión integradora, holística, de las distintas áreas (intelectual, emocional, corporal y espiritual) en clara oposición a la visión dual (separadora) mente-cuerpo de la que hacen gala otras disciplinas. El humanismo concibe a la persona como un todo en el que operan interrelaciones entre factores físicos, emocionales, ideológicos y espirituales formando el ser real, no una suma de sus partes. El humanismo no divide, no separa aspectos de la persona, identificándolos como la causa de la enfermedad. El humanismo ve un ser completo y tiene en cuenta cada aspecto y su influencia en el resto”. (Viscarret, 2007, pág. 123)

Aunado a lo anterior, en cuestión de la solución de conflictos, se entiende que el hombre es capaz de buscar las alternativas para darle respuesta a sus problemáticas sociales, por medio de sus habilidades y potencialidades, por medio del entendimiento de la situación y buscar el significado de esta, sin embargo, enfocándolo a la mediación, se necesitara de un tercero para poder fortalecer dichas habilidades y herramientas.

“El humanismo ve en el síntoma la manifestación externa de un problema o conflicto interno (potencialidades no desarrolladas). El humanismo no trata de eliminar dicho síntoma, como proponen otros modelos, sino que trata de escucharlo, de entender su significado, su mensaje. El síntoma es entendido como una señal que informa de cuál es el problema, que expresa algo que el ser humano no es capaz de expresar de forma consciente”. (Viscarret, 2007, pág. 125)

Es así que dentro de los procesos de mediación el profesional debe establecer comunicación y dialogo con las partes involucradas, sin embargo, para llevarlos a cabo se encuentran inmersos diversos elementos como la neutralidad y el no imponer juicios de valor, por lo que se deberá intervenir con base en los principios axiológicos.

Por ello, Ander-Egg (2012) puntualiza una serie de exigencias que se deben seguir para establecer un diálogo adecuado:

- “Comunicación horizontal y entre iguales; no hay relaciones verticales en las que el trabajador social se sienta superior. No estamos tratando con un cliente, sino una persona”. (Ander-Egg, 2012, pág. 53)

También el dialogo exige la capacidad de ponerse en cuestión, de autocriticar las propias posiciones. Quien no tiene nada que aprender del otro o de los otros, no puede tener apertura para el diálogo. Ni de los sectarios ni de los dogmáticos tienen disposición para el diálogo. (Ander-Egg, 2012, pág. 53)

- “No basta con decir, cuando dialogamos con personas que tienen posturas diferentes, “yo soy tolerante a las diferencias”. Hay que decir (y actuar en consecuencia): “Yo respeto lo diferente de los otros, y con ello también me enriquezco”. (Ander-Egg, 2012, pág. 53)
- “Cuando el diálogo está impregnado de un sentimiento empático, se crea una relación existencial que permite vivir su estado emocional, percibir sus sentimientos, meterse en su experiencia como si la hubiéramos experimentado nosotros mismos al captar el significado de sus necesidades y preocupaciones, y asumir su situación existencia”. (Ander-Egg, 2012, pág. 54)

Con base en lo anterior se entiende que la postura del profesional para establecer comunicación con las partes involucradas, debe ser abierta, en el sentido de tratar con las personas de una manera ética, en la cual se priorice el respeto de la dignidad y derechos humanos de las personas, siempre con la idea de impulsar a la búsqueda de soluciones que beneficien a ambas partes, al igual que la búsqueda del desarrollo biopsicosocial.

En cuanto a la atención de las necesidades básicas del ser humano se encuentran divididas en siete tipos propuestas por Maslow analizadas por Vázquez y Balbuena (2010):

1. “Necesidades fisiológicas: Cuando no están cubiertas, el organismo humano sufre daños importantes o deja de existir: hambre, sed, sueño, vestidos, cobijo, sexo. Podemos localizarlas en lugares específico del cuerpo humano y apremian por su carácter repetitivo. Se denominan también homeostáticas, porque contribuyen al equilibrio del estado corporal. La mayoría pueden satisfacerse con dinero. De manera figurada, podemos denominar necesidades homeostáticas añas que una institución o empresa tienen para seguir existiendo; esa permanencia se logra, en muchos casos, con dinero². (Vázquez & Valbuena, 2010, pág. 2)
2. “Necesidades de seguridad: Dentro de esta clasificación se encuentra la seguridad física, de recursos, empleo, familiar, moral, de salud y de propiedad privada, en cuanto a los procesos de mediación penal, esta clasificación es una de las que presenta más conflictos, por lo que se le tiene que dar mayor énfasis”. (Vázquez & Valbuena, 2010, pág. 2)
3. “Necesidades sociales (llamadas también de pertenencia al grupo y de amor): cuando hombres y mujeres tienen un grado de seguridad que es aceptable, o precisamente para lograrlo si no la tienen, se asocian en grupos. El mayor miedo que siente una persona es el temor a quedarse solo. Compartir su alegría y horas malas exige la compañía de otras personas”. (Vázquez & Valbuena, 2010, pág. 2)
4. “Necesidades de estima. Tanto dentro como afuera de la familia, las personas quieren que los demás reconozcan sus esfuerzos. La no satisfacción de las necesidades de estima lleva a tener desdibujada la propia identidad, a dudas profundas sobre el sentido de la acción y a un sentimiento de futilidad, que pueden conducir al suicidio”. (Vázquez & Valbuena, 2010, pág. 2)
5. “Necesidades de conocer y de comprender: Quienes no tienen satisfecha esta necesidad, no tienen estructurada su vida, porque carecen de un criterio para sistematizar la gran sobrecarga de informaciones y datos que llegan a su cerebro”. (Vázquez & Valbuena, 2010, pág. 3)
6. “Necesidades estéticas: Muchos hombres y mujeres sienten la necesidad de orden, simetría y belleza en todo lo que captan”. (Vázquez & Valbuena, 2010, pág. 3)
7. “Necesidades de autorrealización: Quienes tienen un mundo interior de valores elevados y una imagen muy consciente sobre sí mismos, son capaces de sacrificar la satisfacción de gran parte de las necesidades anteriores o de transformarlas al servicio de una vocación.

Tienen el centro de su actividad dentro de sí mismos y su independencia ante los estímulos del ambiente demuestra un grado elevado de libertad interior. No les estimula acumular ganancias ni el prestigio social, pueden servirse del dinero y del prestigio para lograr lo que consideran fines más elevados”. (Vázquez & Valbuena, 2010, pág. 3)

Las necesidades básicas anteriores, dentro de los procesos de mediación penal se vislumbran en el momento en que se plantean las posibles soluciones, tanto el profesional como las partes involucradas deberán tomar en cuenta abordar la satisfacción de las necesidades principales, para el beneficio de ambas, así mismo, el profesional se encargará de facilitar a las partes los medios para que puedan llevar a cabo dicho proceso.

1.7 Peritaje como medio de prueba

La sociedad está compuesta de diversos estratos sociales que constantemente atraviesan diversos cambios, y con ello una serie de problemáticas y/o conflictos sociales, por lo que se hace imprescindible la comunicación y el debate entre individuos, para motivar la búsqueda de soluciones ante las discrepancias que se presentan, es así que el sistema jurídico se comprende de profesionales y diversos actores que presentan capacidades, habilidades y características que guían a los involucrados en los procesos correspondientes.

De este modo Fuentes (2015) refiere que “la oralidad en la justicia es parte de un sistema judicial de tipo acusatorio, que incluye también otros componentes importantes como lo son las soluciones alternas, la mediación, y la profesionalización de policías, jueces, ministerios públicos y defensores”, así mismo, hace protagonistas a las partes, ya que en todo momento se encuentran informados y en comunicación con el tribunal de enjuiciamiento, defensores y profesionales que aporten a la resolución de la controversia.

Aunado a lo anterior, Fuentes (2015) expone una serie de características que determinan las funciones de los juicios orales:

- “Fundamentalmente en los juicios orales hay transparencia, pues se realiza a la vista del público y de los medios de comunicación”. (Fuentes, 2015, pág. 82)

- “Todos los documentos del juicio oral son públicos conforme se van incorporando al expediente y todos ellos se pueden consultar en los tribunales”. (Fuentes, 2015, pág. 82)
- “En los juicios orales se presentará al acusado como inocente y corresponderá a la fiscalía demostrar de manera indubitable su culpabilidad dentro del proceso”. (Fuentes, 2015, pág. 82)
- “En el juicio oral los incidentes que se presenten durante el proceso, se resolverán por el propio tribunal en el mismo momento que se produzcan, esto de acuerdo con el principio de concentración”. (Fuentes, 2015, pág. 82)

Por lo cual, la intervención del trabajador social en el ámbito de la administración de justicia se vislumbra en el rol del profesional como perito social, mismo que se centrará en el estudio del individuo y el contexto del conflicto, es así que en los juicios orales las partes tienen la oportunidad de ofrecer medios de pruebas reconocidas en las diferentes leyes y códigos vigentes, las cuales se presentan con el fin de persuadir al juez a cargo del caso, por ello que dentro del Código Nacional de Procedimientos Penales (2021) en el artículo 484 se determina que “podrán ofrecerse medios de prueba cuando el recurso se fundamente en un defecto del proceso y se discuta la forma en que fue llevado a cabo un acto, en contraposición a los señalado en las actuaciones, en el acta o registros del debate, o en la sentencia”.

Es así que Ortega (2021) define los estudios periciales en materia de Trabajo Social como aquellos “a los que recurre la autoridad para lograr una perspectiva más clara y completa del caso que le permita mayor objetividad”, por lo que dicho profesional aporta un conocimiento más amplio en cuestiones de pruebas, puesto que al analizar al sujeto social dentro de un problemática, se toman en cuenta elementos culturales, sociales y ambientales, facilitando la comprensión y reconstrucción de los hechos.

Una vez presentado el peritaje social se hace la valoración de la prueba descrita en el artículo 359 del CNPP (2021) el cual determina que “el Tribunal de enjuiciamiento valorará la prueba de manera libre y lógica, deberá hacer referencia en la motivación que realice, de todas las pruebas desahogadas, incluso de aquellas que se hayan desestimado, indicando las razones que se tuvieron para hacerlo”, lo anterior con el fin de discutir la veracidad de las pruebas y de poder llegar a un veredicto.

1.8 Sistema Penal Inquisitorial

El sistema penal en México llamado en sus orígenes “sistema inquisitivo” en los años 509 a.C o época monárquica Romana, solo contemplaba como verdad documentos escritos como constancias o documentos que eran parte de un expediente, de igual manera, era el mismo individuo el que acusaba, investigaba y determinaba cual era la verdad, por lo que varios derechos humanos de las personas acusadas, no eran garantizados ni respetado.

Así mismo, dentro de algunos documentos como las Reforma constitucionales de 1840 se pretendía la mejora de las cárceles que existían dentro del país, mejora que abordaban la infraestructura y los servicios básicos, sin embargo, en la Constitución de 1857 dentro del artículo 23, se plasmó la vigencia de la pena de muerte hasta que se instaurara un sistema penitenciario sólido y eficiente, por lo que el derecho a la vida no fue una opción para las personas privadas de la libertad de esos años.

Así mismo, los centros penitenciarios anteriormente se regían bajo el término de “readaptación” misma que es asimilada por Flores (1991) como “el conjunto de medidas tendiente a la modificación de la conducta individual o grupal, con el fin de lograr la adaptación a lo que se considera un modo de vida normal”, por lo que la prioridad era rectificar la conducta y forma de pensar de la persona privada de la libertad, con el fin de que una vez cumplida la sentencia que se le imputo egresara del centro y se arraigara a los estándares normalizados por la sociedad. Por ello Armienta (2011) refiere que: “este tipo de sistemas resulta poco conveniente ya que las partes no tienen oportunidad de llegar a acuerdos que los satisfaga con relación a la solución del conflicto y se presta a una gran cantidad de actos corruptos por parte de los órganos de gobierno”.

Durante el sexenio del presidente Luis Echeverría Álvarez, se vislumbró una ley en el año 1974 que establecía las normas mínimas que regían la en ese entonces, readaptación social de las personas sentenciadas, esta tenía como objetivo que se organizara el sistema penitenciario de acuerdo a ejes como la educación, el trabajo y la capacitación para el mismo, en cuanto a la elección del personal para laborar dentro de las instituciones, se buscaba tomar en cuenta las aptitudes, antecedentes, preparación académica y vocación para ser posible candidato, en cuanto a la clasificación de los PPL, se manifestó que se separaran por sexo, condiciones físicas y/o psicológicas, por último, se consideraría su estatus legal y riesgo social.

Más adelante, dentro de las reformas constitucionales de los años 2008, 2011 y 2013 se abordaron diversos ajustes para que el sistema penal inquisitivo pasara a un sistema acusatorio oral, mediante la adaptación de sustitutivos penales y penas alternativas que aspiren a ser justos en el respeto de los derechos humanos, al igual que eficientes para una solución más rápida de los procedimientos penales.

Algunas de estas transformaciones conllevan el mejoramiento de dicho sistemas, por lo que se ve necesario la intervención de diversos profesionales como lo es el trabajador social, ya que este profesional como facilitador brinda una visión articulada en un conflicto que se le pretenda dar solución mediante el procedimiento de mediación, el cual “se trata de un proceso que estructura la intervención de las partes involucradas en modos que favorecen, simultáneamente, su participación y su legitimidad, permitiéndoles asumir responsabilidad en términos de diseñar la resolución de su disputa” (De Tomasso, Mediación y Trabajo Social, 2002), por ello que el mediador o trabajador social debe reforzar el diálogo y comunicación entre las partes involucradas dentro del conflicto, mismo que evidencia la incompatibilidad de ideas o conductas entre dos o más individuos.

1.9 Sistema Penal Acusatorio

El sistema penitenciario en México atravesó una serie de cambios significativos desde el año 2008, por ello que actualmente se vislumbran reformas que se adentran aún más en la oralidad y justicia restaurativa, esta última, emplea el tratamiento y solución de los conflictos, estableciendo que tanto la víctima como el victimario sean responsables de la situación, así mismo, en algunas ocasiones la parte afectada desea encarar a su agresor, con el fin de conocer el porqué de su actuar, mediante una o varias preguntas, por lo que el mediador se encargara de que la comunicación en ese momento se asertiva y de calidad, siempre en torno de la participación, el protagonismo de las partes involucradas y el respeto de derechos humanos.

Aunado a lo anterior Neuman (2005) refiere que:

“La mediación puede formar parte del juicio penal antes de su inicio o en el curso de este, según lo decida el juez, siempre contando con la respuesta afirmativa de las partes. También y en iguales circunstancias, erigirse en una forma autónoma de resolución del conflicto ordenada por el

ministerio público o por el juez instructor que, al ser resuelta, es holgada por el juzgador y la causa se archiva”. (Neuman, 2005, pág. 91)

Del mismo modo dentro de los “Principios básicos para la aplicación de programas de justicia restaurativa en materia penal” del Congreso de las Naciones Unidas (2002) se vislumbran elementos importantes que se pueden aplicar dentro de los procesos de mediación en material tales como “los procesos reformativos deben utilizarse únicamente cuando hay pruebas suficientes para inculpar al delincuente, y con el consentimiento libre y voluntario de la víctima y el delincuente. La víctima y el delincuente podrán retirar ese consentimiento en cualquier momento del proceso. Se llegará a acuerdos de forma voluntaria y solo contendrán obligaciones razonables y proporcionadas”. (CNU, 2002)

Cuando se llega a la resolución de conflictos a través de medios alternativos de solución de controversias, la mediación tiene como característica la voluntariedad, misma que hace referencia que cualquier parte puede retirarse del proceso, siempre y cuando sea un acuerdo mutuo entre ambas, “la seguridad de las partes debe ser tenida en cuenta al someter un caso a proceso reformativo y al llevar a cabo ese proceso”. (CNU, 2002)

Retomando el punto anterior, el trabajador social como profesional deberá velar en todo momento por la integridad de ambas partes, siempre bajo el respeto de los derechos humanos y la aplicación de principios éticos, profesionales y axiológicos.

De esta manera, Islas y Cornelio (2019) hacen mención de “las tres ‘r’ de la justicia restaurativa”:

1. Responsabilidad por parte del defensor, porque cada persona debe responder por sus acciones u omisiones.
2. Restauración de la víctima, quien necesita ser reparada, requiere abandonar su posición de dañado, así como toda la sociedad.
3. Reintegración del infractor, quien necesita del buen desempeño de todos sus integrantes para su correcto funcionamiento.

Es así que, partiendo de los puntos anteriores, se hace prescindible hacer mención del rol del profesional como mediador dentro de los procesos de mediación penal inmersos en la justicia restaurativa, haciendo hincapié en la presunción de inocencia, debido a que como refiere Neuman (2005) “cualquiera fuese la reforma que posibilite la puesta en vigencia de la mediación penal,

habrá que respetar la existencia de principios penales y procesales de carácter garantista enclavados en la conciencia jurídica y pública. Uno de ellos es la “presunción de inocencia”.

Cualquiera fuese la reforma que posibilite la puesta en vigencia de la mediación penal, habrá que respetar la existencia de principios penales y procesales de carácter garantista enclavados en la conciencia jurídica y pública. Uno de ellos es la “presunción de inocencia”. (Neuman, 2005)

Siguiendo con este razonamiento, la oralidad dentro de la justicia alternativa misma que consigue que los juicios se lleven de manera más rápida y de manera más objetiva, debido a que el juez en ese momento tiene el conocimiento de las inconformidades y manifestaciones de las partes involucradas, es así que dentro de los procesos orales se hace necesario que el victimario participe de manera activa.

Para llevar a cabo los juicios orales Armienta (2011) refiere una serie de principios que se deben tomar en consideración:

- “Principio dispositivo: El juicio oral no puede ser un procedimiento rígido, inmutable, como se concibe en la actualidad el juicio escrito, ya que al tener la característica de un procedimiento acusatorio; se les debe otorgar a las partes la posibilidad de determinar de acuerdo a su criterio los tiempos de celebración de las diversas etapas en que se compone el procedimiento”. (Armienta, 2011, pág. 74)
- “Principio de deliberación: Este principio está ligado al principio dispositivo, ya que mediante el principio de deliberación se les debe de otorgar a las partes la oportunidad de aportar tanto los hechos como los medios probatorios para que el tribunal pueda dictar su resolución de la manera más objetiva posible”. (Armienta, 2011, pág. 74)
- 2Principio de legalidad: Este principio significa que todo proceso jurisdiccional se debe constreñir a los establecidos por la ley. Dentro d ellos juicios orales resulta indispensable la existencia de este principio, ya que si bien es cierto se les deja a las partes un margen muy amplio de decisión dentro del juicio, este debe de constreñirse totalmente a lo establecido en la ley”. (Armienta, 2011, pág. 74)
- “Principio de derecho a la defensa: Resulta indispensable que dentro de los juicios orales se otorgue plenamente este principio ya que el inculpaado en materia penal se le deberán

otorgar todas las facilidades para que se pueda defender por sí y además con un abogado plenamente capacitado que garantice una defensa adecuada”. (Armienta, 2011, pág. 74)

- “Principio de celeridad: La oralidad debe de ir de la mano de la celeridad ya que al no existir la gran cantidad de documentos que en los juicios tradicionales se presentan, el juzgador deberá de dictar su resolución con más rapidez, evitando la serie de etapas procesales que trae consigo los juicios escritos”. (Armienta, 2011, pág. 75)
- “Principio de gratuidad: Los juicios orales se deben de apegar a este principio no por representar una característica intrínseca de los mismos, sino por mandato constitucional”. (pág. 75)
- “Principio de democracia: Este principio significa que preferentemente los juicios orales deben de constituirse por órganos colegiados en donde los magistrados sin presiones externas decidan democráticamente sobre la culpabilidad o inocencia del inculpado”. (Armienta, 2011, pág. 75)
- “Principio de oralidad: Este es el principio más importante que deben contener los juicios orales ya que se trata de un principio connatural a este tipo de juicios ya que, más que un principio es la razón de ser de este tipo de procesos”. (Armienta, 2011, pág. 75)
- “Principio de concentración: El principio de publicidad si bien es cierto a simple vista resulta ser muy atractivo, en muchas ocasiones más que otorgar algún beneficio al reo lo pueden perjudicar irreparablemente y de por vida, pues una gran cantidad de asuntos que se pudieran ventilar de manera oral, resultan ser delitos menores y la sociedad etiquetaría de por vida al responsable ocasionándole un desprestigio tanto a él como a su familia”. (Armienta, 2011, pág. 75)
- 2Principio de inmediación: La inmediación es además de la oralidad el principio fundamental que todo proceso oral debe satisfacer, tan es así, que muchos estudios del Derecho Constitucional afirman que más que in principio dentro del proceso es una garantía”. (Armienta, 2011, pág. 76)

En adición a lo que justicia restaurativa se refiera, la Ley Nacional de Ejecución Penal en su Art. 200 señala el objeto de la misma en torno la ejecución de sanciones:

“En la ejecución de sanciones penales podrán llevarse procesos de justicia restaurativa, en los que la víctima u ofendido, el sentenciado y en su caso, la comunidad afectada, en libre ejercicio

de su autonomía, participan de forma individual o conjuntamente de forma activa en la reducción de cuestiones derivadas del delito, con el objetivo de identificar las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas, así como a coadyuvar en la reintegración de la víctima y ofendido y del sentenciado a la comunidad y la recomposición del tejido social”. (CDD, 2016, pág. 70)

Es en este punto, donde se vislumbra uno de los mayores cambios en el sistema de justicia, ya que se habla de la “recomposición del tejido social” y no de la reestructuración de la conducta de la persona privada de la libertad, como en el sistema inquisitorial, por lo que se toman en cuenta aspectos como redes de apoyo, habilidades y capacidades para un mayor desarrollo biopsicosocial.

1.10 Normativa legal

Código Nacional de Procedimientos Penales

Todos los procesos se rigen bajo una serie de normas que garantizan el buen funcionamiento de estos, por ello, se identificaron los artículos y aspectos, considerados importantes para la investigación a fin, con relación a los procesos de mediación penal y el papel del trabajador social dentro de estos, así mismo, se hará relación de los elementos que se vinculan con las actividades y rol que Trabajo Social desempeña dentro de un Centro Penitenciario de Hidalgo.

En tal sentido es conveniente hacer mención del objetivo de tal código, para lo cual en su Art. 2 se estipula que:

“Este Código tiene por objeto establecer las normas que han de observarse en la investigación, el procesamiento y la sanción de los delitos, para esclarecer los hechos, proteger al inocente, procurar que el culpable no quede impune y que se repare el daño, y así contribuir a asegurar el acceso a la justicia en la aplicación del derecho y resolver el conflicto que surja con motivo de la comisión del delito, en un marco de respeto de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte”. (CDHCU, 2021)

El trabajador social como perito en materia de Trabajo Social, por medio de la implementación de técnicas y herramientas ofrece una prueba pericial como medio de prueba que brinda una visión más clara de los hechos o situaciones para las que las autoridades judiciales en los momentos establecidos, tomen decisiones sobre el presente caso.

Dentro del Art.272, se hace mención de que:

“Durante la investigación el Ministerio público o la Policía con conocimiento de este, podrá disponer la práctica de los peritajes que sean necesarios para la investigación del hecho. El dictamen escrito no exime al perito del deber de concurrir a declarar en la audiencia del juicio”. (CDHCU, 2021)

Es así que el artículo 359, establece que:

“El Tribunal de enjuiciamiento valorará la prueba de manera libre y lógica, deberá hacer referencia en la motivación que realice, de todas las pruebas desahogadas, incluso de aquellas que se hayan desestimado, indicando las razones que se tuvieron para hacerlo. La motivación permitirá la expresión de razonamiento utilizado para alcanzar las conclusiones contenidas en la resolución jurisdiccional. Solo se podrá condenar al acusado si se llega a la convicción de su culpabilidad más allá de toda la duda razonable. En caso de duda razonable, el Tribunal de enjuiciamiento observará al imputado”. (CDHCU, 2021)

Por otro lado, el Art. 275, alude que:

“Cuando deban realizarse diferentes peritajes a personas agredidas sexualmente o cuando la naturaleza del hecho delictivo lo amerite, deberá integrarse un equipo interdisciplinario como profesionales capacitados en atención a víctimas, con el fin de concentrar en una misma sesión las entrevistas que esta requiera, para la elaboración del dictamen respectivo”. (CDHCU, 2021)

Por consiguiente, en el artículo 368 se habla de que:

“Podrá ofrecerse la prueba pericial cuando, para el examen de personas, hechos objetos o circunstancias relevantes para el proceso, fuere necesario o conveniente poseer conocimientos especiales en alguna ciencia, arte, técnica u oficio”. (CDHCU, 2021)

En caso del término de prueba, el código ya mencionado determina que:

“Podrán ofrecerse medios de prueba cuando el recurso se fundamente en un defecto del proceso y se discuta la forma en que fue llevado a cabo un acto, en contraposición a lo señalado en las actuaciones, en el acta o registro del debate, o en la sentencia”. (CDHCU, 2021)

En estos artículos se habla de profesionales capacitados en atención a víctimas, si bien, esta esfera es considerada como un sector vulnerable, el trabajador social como perito y como profesional con las bases metodológicas y teóricas que respalden su intervención, tiene la oportunidad de aplicar técnicas e instrumentos que lo asistan, sin mencionar que también cuenta con las habilidades y capacidades para obtener la información que se le solicite, así mismo de acuerdo al artículo 366, el perito podrá ser llamado como testigo especial, si se le considera como profesional especializado.

Ley Normas Mínimas

La presente ley es un antecedente en el ámbito de la mediación penal y la organización del sistema penitenciario de los centros dependientes de la Federación, ya que su última reforma publicada fue el 23 de enero de 2009, fue así que para el 16 de junio de 2016 fue abrogada, dentro del documento se vislumbra la participación del consejo técnico, mismo que establece en el Artículo 9:

“Se creará en cada reclusorio un Consejo Técnico interdisciplinario, con funciones consultivas necesarias para la aplicación individual del sistema progresivo, la ejecución de mediadas preliberacionales, la concesión de la remisión parcial de la pena y de la libertad preparatoria y la aplicación de la retención. El Consejo podrá sugerir también a la autoridad del reclusorio medidas de alcance general para la buena marcha de mismo” (CDHCU, 2009, pág. 5)

Es así que este se integrará del personal directivo, técnico, administrativo y de custodia acorde a su jerarquía, donde los profesionales encargados de cada área conformaran este consejo técnico, en donde se abarcarán conflictos internos del centro, mismos que no necesitaran de otros órganos jurídicos para su resolución, por ello, Trabajo Social al ser uno de los profesionales que tiene un mayor acercamiento al PPL en ese entonces llamado interno, reo o recluso.

Lo que refiere al ámbito de las visitas, el área de Trabajo Social dentro de un Centro Penitenciario de Hidalgo, es el encargado del régimen y registro de las personas autorizadas para el ingreso en

los días estipulados para la visita de las PPL, por lo que en esta ley en su Artículo 12, se menciona que:

“En el curso del tratamiento se fomentará el establecimiento, la conservación y el fortalecimiento, en su caso de las relaciones del interno con personas convenientes del exterior. Para este efecto, se procurará el desarrollo del Servicio Social Penitenciario en cada centro de reclusión, con el objeto auxiliar a los internos en sus contactos autorizados con el exterior” (CDHCU, 2009, pág. 6)

Cabe mencionar que la intervención del trabajador social se adecuará a los protocolos, reglamentos y organización de cada centro, por ello que las actividades son diferentes en cada centro y dependencia.

Ley Nacional de Ejecución Penal

Mediante la presente ley, se pretende que las personas privadas de la libertad que se encuentra recluidas en los Centros Penitenciarios del país, se desarrollen en un ambiente en el que se respeten sus derechos humanos y se le les brinden óptimas condiciones de vida, por ello, a través del Diario Oficial de la Federación se publicó la última actualización de la LNEP el 16 de junio de 2016, la cual, de acuerdo a la Secretaría de Gobernación (2016) los ejes por los que se rige son los siguientes:

- Aumentar el número de operativos de supervisión en los centros, con la finalidad de garantizar la gobernabilidad y disminuir la sobrepoblación en los penales.
- Mejorar la infraestructura penitenciaria.
- Fortalecer la estructura tecnológica de los centros.
- Consolidar la capacitación y profesionalización del personal penitenciario.
- Estandarizar los procesos y procedimientos del sistema penitenciario nacional.
- Desarrollar un sistema integral de reinserción social.

Es así que, para la labor del trabajador social dentro de un Centro Penitenciario de Hidalgo, se encuentra inmerso en el Comité Técnico, mismo que el Art.3 lo describe como “al Órgano Colegiado Consultivo y de Autoridad en aquellos asuntos que le corresponda resolver del Centro

Penitenciario, de conformidad con las disposiciones aplicables” LNEP (2016), en lo que corresponde a las funciones de dicho órgano la misma ley refiere en el Art. 18 que el comité tendrá que:

- I. “Determinar la ubicación que le corresponde a cada persona privada de la libertad al ingresar al Centro;
- II. Determinar y aplicar las sanciones disciplinarias, en estricto apego al principio de legalidad a favor de la persona interna;
- III. Diseñar con participación de la persona interna, autorizar y evaluar los planes de actividades;
- IV. Vigilar el cumplimiento de lo ordenado por el Juez, en lo relativo a la ejecución de la sentencia, y
- V. Informar a la persona sentenciada de la posibilidad de acceder a las medidas de libertad anticipada en cuanto dicha circunstancia se verifique”. (CAMARA DE DIPUTADOS, 2016, pág. 12)

De acuerdo a los anterior, dentro de un Centro Penitenciario de Hidalgo, dicho órgano interviene en los conflictos que se presentan en las relaciones de las PPL, mismas que engloban situaciones familiares y relaciones sociales dentro del centro, de igual manera, se establecen las medidas que se impondrán ante los actos cometidos, así mismo, se evalúan los acontecimientos que se generen con las visitas de las PPL.

En cuanto a las actividades más específicas que desarrolla trabajo social, se encuentra la elaboración del registro de vistas, misma que se elabora una vez que ingresa la persona, la emisión de dicho registro se encuentra sentada en el Art. 27 fracc. III, mismo que alude el contenido del expediente de ejecución y en el punto Q, refiere la integración de “la lista de personas autorizadas para visitar a la persona privada de la libertad”. LNEP (CAMARA DE DIPUTADOS, 2016)

Aunado a lo anterior, todos los centros penitenciarios funcionan bajo el establecimiento de protocolos para diversas situaciones que se pudiesen presentar, es así que, el Art. 33 indica que:

“La Conferencia dictará los protocolos que serán observados en los Centros Penitenciarios. La Autoridad Penitenciaria estará obligada a cumplir con los protocolos para garantizar las condiciones de internamiento dignas y seguras para la población privada de la libertad y la

seguridad y bienestar del personal y otras personas que ingresan a los Centros.” LNEP (2016) y en su fracc. XVIII se establece el protocolo de Trabajo Social.

Para lo cual, el Art. 59, para el régimen de visitas apunta que:

“El Protocolo respectivo, establecerá el régimen de visitas personales, familiares, íntimas religiosas, humanitarias y asistenciales, sin que en caso alguno pueda impedirse el contacto corporal de la persona visitante con la persona visitada, salvo que en alguna de las dos solicite tal restricción. Asimismo, se establecerán mecanismos para informar clara y puntualmente sobre el tipo de objetos cuyo ingreso está permitido o prohibido durante las visitas, garantizando que tales disposiciones puedan ser conocidas por las personas que realizan la visita”. (CAMARA DE DIPUTADOS, 2016, pág. 31)

Con referencia al punto anterior, el área de Trabajo Social es la encargada del régimen de visitas familiares e íntimas, para lo cual, aparte del registro ya mencionado, se resguarda que el parentesco corresponda al que se detalla en los registros, con lo que respecta a las relaciones íntimas, se verifica que el interno no establezca este tipo de relación con más de una persona, a fin de salvaguardar la integridad de ambas partes.

“Al margen de las actividades que lleva a cabo el Comité Técnico, el Art. 105 en su fracción IX, establece el contenido de la carpeta de ejecución de cada interno, por lo que, dicho órgano se encargará de “Actas del Comité Técnico de los órganos colegiados, en las que se funden las actuaciones realizadas por cada una de las áreas”. (LNEP, 2016, pág. 42)

Ley de amnistía

La presente ley está dirigida a la impartición de justicia de personas que se encuentran en alguna situación de vulnerabilidad social, como lo son individuos en condición de pobreza, personas que son o han sido víctimas de discriminación, que han tenido falta de oportunidades en torno a educación o empleo, y a las que han sido obligadas a delinquir por la delincuencia organizada, es así que la Unidad de Apoyo al Sistema de Justicia (2024) refiere que:

“La amnistía es el instrumento mediante el cual se concede el perdón por la realización de actos delictivos a aquellas personas pertenecientes a grupos sociales en situación de vulnerabilidad que tiene como efecto la extinción de las acciones penales y sanciones impuestas. Dicho beneficio se materializa a través de la Ley de Amnistía, en la que se encuentran plasmados los supuestos que una persona debe acreditar para acceder al mismo. Se busca que recuperen su libertad y reintegren a la sociedad quienes hayan cometido delitos contra la salud ejecutados bajo alguna situación de vulnerabilidad; los cometidos por personas indígenas que durante su proceso no hayan contado con interprete o defensor en su lengua y cultura; robo simple y sin violencia; por sedición, es decir el levantamiento de un grupo de personas sin uso de armas por cuestiones políticas, y aborto”. (UASJ, 2024)

La ley de amnistía toma posición en la intervención del trabajador social, ya que dentro de los exámenes periciales se analiza el contexto biopsicosocial de la persona privada de la libertad, por lo que se identificaran los posibles factores que repercutieron en el motivo por el cual delinquiró el individuo y con la procuración de los derechos humanos de los involucrados, es así que la Ley de amnistía para el Estado de Hidalgo (2020) refiere en su Artículo 5 que:

“La solicitud de amnistía con sustento en la presente Ley, podrá presentarse por la persona por la persona interesada o autorizada por esta, su defensor, un familiar directo u organismos públicos defensores de derechos humanos; o tramitarse de oficio por la autoridad correspondiente, en términos de los dispuesto en el Reglamento de esta Ley”. (GEH, 2020, pág. 5)

Por lo que es conveniente mencionar que en su Artículo 25, la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos (CDHCU, 2025) menciona que:

“Corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable, que fortalezca la Soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante la competitividad, el fomento del crecimiento económico y el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales, cuya seguridad protege esta Constitución. La competitividad se entenderá como el conjunto de condiciones necesaria para generar un mayor crecimiento económico, promoviendo la inversión y la generación de empleo” (CDHCU, 2025, pág. 30)

De acuerdo al Artículo anterior, se entiende que la procuración de justicia, seguridad social, educación, son aspectos que el Estado debe proveer y reunir los recursos para propiciar las condiciones óptimas que permitan a las personas desarrollarse óptimamente en todos los aspectos de su vida, es aquí cuando Trabajo Social promoverá el respeto de los derechos de las personas que atraviesan algún proceso jurídico, brindando un panorama más amplio del porque se cometió la falta administrativa.

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

Para la implementación de los mecanismos alternativos de solución de controversias dentro de la mediación en materia penal, la presente ley tiene como finalidad de acuerdo a su Artículo 1:

“Propiciar, a través del dialogo, la solución de las controversias que surjan entre miembros de la sociedad con motivo de la denuncia o querrela referidos a un hecho delictivo, mediante procedimientos basados en la oralidad, la economía procesal y la confidencialidad”. (2021)

Como se ha abordado en la presente investigación las leyes guían el actuar de los profesionales que ejercen su labor dentro del ámbito penal, por ello, dentro del Artículo 4 de la presente ley, se establecen los principios que se deben tomar en cuenta dentro de los Mecanismos Alternativos:

- I. Voluntariedad: La participación de los Intervinientes deberá ser por propia decisión, libre de toda coacción y no por obligación;
- II. Información: Deberá informarse a los intervinientes, de manera clara y completa, sobre los Mecanismos Alternativos, sus consecuencias y alcances;
- III. Confidencialidad: La información tratada no deberá ser divulgada y no podrá ser utilizada en perjuicio de los intervinientes dentro del proceso penal, salvo que se trate de un delito que se esté cometiendo o sea inminente su consumación y por el cual peligre la integridad física o la vida de una persona, en cuyo caso, el Facilitador lo comunicará al ministerio Publico para los efectos conducentes;
- IV. Flexibilidad y simplicidad: Los mecanismos alternativos carecerán de toda forma estricta, propiciarán un entorno que sea idóneo para la manifestación de propuestas de

- los Intervinientes para resolver por consenso la controversia; para tal efecto, se evitara establecer formalismos innecesarios y se usara un lenguaje sencillo;
- V. Imparcialidad: Los Mecanismos Alternativos deberán ser conducidos con objetividad, evitando la emisión de juicios, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que concedan u otorguen ventajas a alguno de los intervinientes;
 - VI. Equidad: Los Mecanismos Alternativos propiciarán condiciones de equilibrio entre los intervinientes;
 - VII. Honestidad: Los Intervinientes y el Facilitador deberán conducir su participación durante el mecanismo alternativo con apego a la verdad. (CDHCU, 2024)

Reglas Mandela

El respeto a los Derechos Humanos es la guía de estas reglas, por lo que es imprescindible el que las personas privadas de la libertad tengan el conocimiento de las mismas, ya que estas integran todos los aspectos para el adecuado desarrollo de la PPL, como lo es a nivel salud, educativo, religioso, de seguridad, etc., es así que algunas de ellas refieren lo siguiente:

- “Regla 74: La administración penitenciaria seleccionara cuidadosamente el personal de todos los grados, puesto que de la integridad, humanidad, aptitud personal y capacidad profesional de dicho personal dependerá la buena dirección de los establecimientos penitenciarios”. (CNDH, 2017, pág. 59)
- “Para lograr los fines mencionados será indispensable que los miembros del personal penitenciario sean profesionales contratados a tiempo completo con la condición de funcionarios públicos y, por tanto, con la seguridad de que la estabilidad en su empleo dependerá de únicamente de su buena conducta, de la eficacia de su trabajo y de su aptitud física” (CNDH, 2017, pág. 59)

Si bien la regla anterior engloba características del personal penitenciario, es de suma importancia validar la preparación de los profesionales, debido a que serán los que tengan el manejo de todos los recursos que serán utilizados por la persona privada de la libertad, por lo que se debe mantener en una constante capacitación y actualización de las reglas, normas, leyes y protocolos vigentes como se indica en la Regla 75:

- “Todo el personal penitenciario poseerá un nivel de educación suficiente y dispondrá de la capacidad y los medios necesarios para desempeñar sus funciones de una manera profesional”. (CNDH, 2017, pág. 60)
- “A todo el personal penitenciario se le impartirá, antes de su entrada en funciones, una capacitación adaptada a sus funciones generales y específicas, que refleje las mejores prácticas contemporáneas de base empírica en el ámbito de las ciencias penales, solo los candidatos que superen satisfactoriamente las pruebas teóricas y prácticas al término de la capacitación recibirán autorización para ingresar en el servicio penitenciario” (CNDH, 2017, pág. 60)
- “La administración penitenciaria impartirá de manera continua cursos de formación en el empleo con miras a mantener y mejorar los conocimientos y la capacidad profesional del personal después de su incorporación al servicio durante su carrera profesional” (CNDH, 2017, pág. 60)

Capítulo 2. Generalidades de la mediación

2.1 ¿Qué es la mediación?

De acuerdo a la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal (2024), la mediación “es 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 la solución de ésta”. Aunado a lo anterior, dentro del proceso de la mediación se hace imprescindible la intervención de un facilitador o mediador que lleve a las partes a la búsqueda de las posibles soluciones ante su conflicto, mediante la neutralidad y el favorecimiento de la comunicación asertiva.

Así mismo, dentro de la mediación se desarrollan dos modalidades que guían al proceso:

1. La modalidad extrajudicial, “de carácter previo al ingreso al sistema judicial, de acceso absolutamente libre y voluntario por las partes, que debe ser llevada a cabo por los profesionales que reúnan los requisitos establecidos por esta ley y su reglamentación, para acreditar su afectiva realización a los fines de la homologación judicial de los acuerdos a que ella se arribe” (De Tomasso, Mediación y Trabajo Social , 2002).
2. La modalidad judicial, “también de carácter voluntario, aplicable a aquellos casos que tras haber tenido un libre acceso a la justicia y luego de cumplimentar con el requisito de la audiencia informativa y la entrevista inicial tendiente a determinar la existencia o ausencia de consentimiento informado de las partes para llevar a delante la mediación” (De Tomasso, Mediación y Trabajo Social , 2002).

Si bien la mediación es un proceso corto, en los últimos años ha sido utilizado por las oficinas procuradoras para liberarse de casos a los cuales se les pueda dar solución mediante esta alternativa, así como, el propiciar el establecimiento de la comunicación, por ello, Lascala citado por Islas y Cornelio (2019) identifica once características importantes de la mediación:

1. Las partes son guiadas por un tercero y solucionan solas el conflicto. Si bien, son las partes involucradas las que establecerán las posibles soluciones ante sus conflictos, el mediador será aquel que coadyuvará al reforzamiento de la comunicación y el dialogo.

2. Las partes tienen una intervención conjunta con el tercero. Mientras que en otros métodos alternos de solución de conflictos pueden no necesitarlo, en la mediación es requisito indispensable la presencia de este para poder llevarla a cabo, sin éste, no hay mediación. (Islas & Cornelio, 2019)
3. El tercero debe ser un experto en la materia. Debido a la complejidad de la naturaleza de los conflictos, se hace imprescindible que el profesional tenga un amplio conocimiento en la materia, así como ser poseedor de las habilidades y capacidades para establecer el diálogo y comunicación con y entre las partes involucradas, de igual manera, el conocimiento de las leyes y códigos vigentes en la entidad donde se esté llevando a cabo el proceso.
4. Satisface intereses particulares y no públicos. La mediación tiene un alcance particular que beneficia a los involucrados de modo inmediato y directo. Aunque a veces puede darse dentro de un contexto público, el alcance de su intervención es limitado a los logros o no de los involucrados en conflicto. (Islas & Cornelio, 2019)
5. No existe un procedimiento determinado. A diferencia de los juicios que tienen una formalidad en cuanto a roles, lugares, procedimientos, y normas, la mediación implica que las personas decidan conjuntamente un lugar donde tomar los acuerdos y elaboraren un diálogo en torno al problema que los aqueja, por lo mismo el tono y la forma de conversar es más informal y no hay un tiempo específico o modo único de hacer el proceso. (Islas & Cornelio, 2019)
6. El proceso termina en el momento en que lo dispongan las partes. Esto debido al principio de voluntariedad, las partes involucradas determinarán cuando inicia o termina el proceso.
7. No es vinculante. Esta característica es probable discutible, pues en algunos casos se pretende mediante leyes que sea considerada cosa juzgada material, va a depender del país y estados donde se lleve a cabo el proceso. Fundamentalmente este carácter se basa en la voluntariedad de las partes para respetar la decisión acordada hasta que alguno de ellos, por su propia voluntad, no la mantenga más, sin implicarle sanción legal alguna. (Islas & Cornelio, 2019)
8. No hay ganador ni perdedor. Uno de los objetivos del mediador es que las partes busquen y tomen soluciones que beneficien a ambas.

9. Las partes designa el lugar y el idioma del proceso. Por ser un mecanismo voluntario, los involucrados asumen como parte de su responsabilidad donde quieren llevar a cabo las sesiones y en el caso de la mediación internacional conviene decidir el idioma en que se llevara a cabo tal proceso. En estos casos particulares se trata de no dar ventajas a nadie, por lo que son decisiones importantes de tener claro desde el inicio del proceso para favorecer la neutralidad. (Islas & Cornelio, 2019)
10. Es un método rápido y económico. A diferencia de los litigios en los juzgados que duran muchos meses y años y cuestan mucho dinero, la mediación es relativamente rápida -pudiendo resolver hasta en una sola sesión de una o dos horas- y en los casos de las instituciones públicas el servicio es gratuito. (Islas & Cornelio, 2019)
11. El cumplimiento de los resultados es voluntario. Como se ha mencionado en puntos anteriores, la voluntariedad de las partes dará pauta al cumplimiento de lo acordado, así como los medios por los cuales se dé solución al conflicto.

Si bien la mediación es un proceso relativamente corto, los elementos que se deben tomar en cuenta para intervenir en dichos procesos son amplios, desde el pleno conocimiento del conflicto con el que se tratará, tal como de las leyes, normas o códigos vigentes dentro del contexto donde se pretenda llevar a cabo la mediación, así mismo, desarrollar las habilidades y capacidades propias para establecer contacto con las partes involucradas.

2.2 Antecedentes en México

Desde el inicio de las civilizaciones, culturas grupos étnicos y raciales, los conflictos han estado presentes, al igual que las diversas formas en las que se resolvían los mismos y los métodos que se utilizaban para llegar a posibles soluciones, es así que los conflictos se desarrollan en torno a la lucha de clases, supervivencia, poder o de lo no aceptado por la sociedad. Es así que en México dentro de los Mecanismos Alternos de Solución de Controversias, la conciliación, negociación y mediación se han utilizado con el fin de que las partes que están involucradas en un conflicto lleguen a un acuerdo, abarcando un enfoque de justicia negociada, misma que tuvo sus primeras apariciones dentro de los Tribunales superiores de Justicia en un fuero de ámbito local, el primer acontecimiento se suscitó entorno a la ley de Justicia alternativa en 1997 en la ciudad de Chetumal.

Para septiembre del año 2001, el Consejo para las iniciativas Jurídicas de Latinoamérica y la Selección de Resolución de controversias de la American Bar Asociación pusieron en marcha un proyecto que tenía como objetivo aumentar la utilización de la mediación en el país, dicho programa se basó en un plan que el banco Mundial desarrollo para brindar soporte económico y técnico a los países como México que fueran beneficiarios de algún tipo de crédito, esto para fortalecer las inversiones y los mercados, de dicho proyecto para los años 2002 al 2005 se capacitaron a los primeros mediadores, con un total de 17 programas y 401 participantes (Guzmán, 2020).

Con base en estos programas se abrieron en la Ciudad de México, Guanajuato, Estado de México, Nuevo León, Querétaro, Aguascalientes, Durango, Oaxaca, Veracruz, Aguascalientes, Colima y Coahuila múltiples centros de justicia alternativa o en este caso mediación, de igual manera, en el año 2005 diversas organizaciones dentro del sistema jurídico pusieron en marcha la implementación de la mediación como un método alternativo.

Como primer acercamiento al proceso de la mediación, hay que establecer los elementos primordiales que conlleva el mismo, de acuerdo al Artículo 5 de la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (2024)

- “Partes: Personas físicas o morales que voluntariamente y de manera individual o colectiva, deciden prevenir o resolver una controversia o conflicto, a través de alguno de los mecanismos alternativos de solución de controversias previstos en esta Ley y demás que resulten aplicables en los respectivos ámbitos de competencia”. (LGMASC, 2024, pág. 3)
- “Persona Facilitadora: La persona física certificada, para el ejercicio público o privado, cuya función es propiciar la comunicación y avenencia para la solución de controversias entre las partes a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias, previstos en esta Ley y demás que resulten aplicables”. (LGMASC, 2024, pág. 3)

Es así que partiendo de lo anterior, el primer análisis que se realizó fue al trabajo presentado por Jiménez (2020), quien menciona que:

“La mediación es aquel que proceso que parte de la pérdida de la capacidad de negociar de las personas implicadas. Se suele decir que esas personas se encuentran atascadas, y es a través de la

intervención de una tercera persona neutral, donde pueden empezar a fluir la comunicación”. (LGMASC, 2024, pág. 23)

Aunado a lo anterior, el fin de llevar a cabo una mediación es encontrar una solución que beneficie a ambas partes del conflicto, así como generar un cambio dentro de la comunicación de la situación presentada al inicio de la intervención, todo mediante un dialogo y la participación de un tercero neutral.

La mediación según Jiménez (2020) señala seis condiciones a tomar en cuenta para los procesos de mediación:

- Imparcialidad: no es una parte del conflicto sino un/a profesional.
- Neutralidad: no posicionarse a favor de ninguna de las partes.
- Confidencialidad: regirse por unas normas y códigos.
- Buena fe: colaboración de las partes para conseguir una solución.
- Protagonismo y autonomía: las partes son las que deben estar comprometidas con el proceso para así alcanzar un acuerdo mutuo.
- Carácter personal de la intervención: son las partes implicadas las que deben acudir al proceso. No pueden hacerlo terceras partes.

Con lo que respecta a la labor del profesional dentro de este ámbito, sabemos que Trabajo Social interviene en los campos de intervención de caso, grupo y comunidad, es así que la mediación es un proceso aplicado dentro de la labor de dicha disciplina, dentro de la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (2024) se define a la mediación como un:

“Procedimiento voluntario mediante el cual las partes acuerdan resolver una controversia o conflicto en forma parcial o total, de manera pacífica, o prevenir uno futuro, con la asistencia de una persona tercera imparcial denominada persona facilitadora. Se entenderá que existe Comediación cuando participen dos o más personas facilitadoras”. (LGMASC, 2024, pág. 2)

Siguiendo el hilo conductor, dentro de los proceso de mediación se hace indispensable la intervención de un profesional neutral que conduzca a las partes en la búsqueda de las posibles soluciones de un conflicto, es así que dentro de la mediación se establecen dos modalidades que guían el proceso de acuerdo a De Tomasso (2002)

2. “La modalidad extrajudicial, de carácter previo al ingreso al sistema judicial de acceso absolutamente libre y voluntario por las partes, que debe ser llevada a cabo por los profesionales que reúnan los requisitos establecidos por esta ley y su reglamentación, para acreditar su efectiva realización a los fines de la homologación judicial de los acuerdos a que ella se arribe”. (De Tomasso, Mediación y Trabajo Social, 2002, pág. 90)
3. “La modalidad judicial, también de carácter voluntario, aplicable a aquellos casos que tras haber tenido un libre acceso a la justicia y luego de cumplimentar con el requisito de la audiencia informativa y la entrevista inicial tendiente a determinar la existencia o ausencia de consentimiento informado de las partes para llevar adelante la mediación”. (De Tomasso, Mediación y Trabajo Social, 2002, pág. 90)

La disciplina en materia de Trabajo Social en su intervención en materia de mediación, se desarrolla en diversos contextos que comprenden situaciones que tratan con conflictos alrededor del mundo, por lo que los profesionales de esta disciplina, a través de métodos y técnicas, sustentan sus funciones dentro de la resolución de conflictos en los niveles comunitarios, grupales e individuales, no obstante, la aplicación y evolución de leyes, códigos o normas es diferente, es así que en México el rol del Trabajador Social en los procesos de mediación aún no es de las principales áreas de desarrollo.

Es así que González (1999) define la mediación como:

“Un procedimiento autocompositivo que consiste fundamentalmente en que un tercero llamado mediador, quien debe contar con una experiencia debidamente acreditada en la negociación o conciliación de controversias, se encarga de establecer la comunicación y acercamiento necesarios a fin de que las partes lleguen a un arreglo que se ajuste a sus necesidades, mismo que comúnmente queda plasmado en un convenio de transacción”. (González, 1999, pág. 179)

Retomando la definición anterior del autor, la autocomposición tiene como principal característica la solución de los con un carácter desapegado y de la resignación a intereses propios de cada una de las partes involucradas, por ello que se considere un método pacífico y neutral, es así que Di Pietro (2023) establece dos tipos de autocomposición:

1. “La primera es aquella que produce virtud de la preferencia o de la acción altruista del atacante o del atacado, la que se desenvolverá a través de la figura que corresponda a desistimiento o allanamiento, según sea aquel o éste quien se convenza de no tener razón, dude o reniegue de la incertidumbre que provoca un estado litigioso”. (Di Pietro, 2023, pág. 40)
2. “La segunda es aquella que se produce en virtud de la acción altruista, sustentada por las preferencias o convencimiento compartido y conjunto de ambos sujetos en orden de la composición de la Litis”. (Di Pietro, 2023, pág. 40)

Partiendo de los puntos anteriores, la autocomposición es clasificada en dos categorías “la unilateral que implica el abandono de la natural posición por parte de unos de los litigantes, y la bilateral, que conlleva un acuerdo de estos” (Guajardo, 2023, pág. 23), dentro del derecho procesal se vislumbra que son diversas las leyes y normas que regulan los órganos legislativos, por ello la importancia del conocimiento de cada una de ellas y el alcance que tiene dentro del conflicto en el que se desee intervenir.

El desarrollo de los procesos de mediación en México se ha dividido en diversas fases o épocas, partiendo de la conciliación, misma que es definida en la Ley General De Mecanismos Alternativos De solución de Controversias como el “procedimiento voluntario mediante el cual las partes acuerdan resolver una controversia o conflicto en forma parcial o total, de manera pacífica, o prevenir uno futuro, con la asistencia de una persona tercera imparcial denominada persona facilitadora” (CDHCU, 2024, pág. 2), posteriormente los procedimientos arbitrales seguido de la justicia restaurativa.

2.3 La mediación en otros países

La mediación en materia de Trabajo Social está inmersa en diversos contextos que engloban situaciones de conflicto alrededor del mundo, por lo que los profesionales de esta disciplina mediante técnicas y métodos, desarrollan funciones dentro de la resolución de conflictos a nivel comunitario, grupal e individual, sin embargo, en cada país la evolución y la aplicación de leyes o códigos es diferente, ya que la manera en que se aplican, puede variar considerablemente, aunado

a lo anterior, no en todos los países se desarrolla totalmente la intervención del profesional en este ámbito, ya que, como es el caso de México, aun no se vislumbra como parte fundamental el rol del trabajador social como facilitador.

España es uno de los países donde la mediación tiene mayor desarrollo en el ámbito familiar, mercantil y justicia enfocada en los jóvenes, es así que Avilés (2020) menciona algunas ventajas de la implementación de estos procesos, haciendo hincapié en que se ha ido:

“Favoreciendo una justicia de calidad, ofreciendo, en su caso el método más adecuado para la resolución del conflicto, salvaguardando la vía judicial para los casos en que sea necesaria, de ahí que hablemos de sistemas complementarios que no excluyentes, pero ventajas también para la Administración moderna, eficiente y próxima al ciudadano y para el ciudadano que podrá gestionar y soluciones de una forma más satisfactoria sus conflicto y ganara confianza tanto en la Administración de Justicia como en la administración Pública”. (Avilés, 2020, pág. 34)

Como se mencionó anteriormente, al ser un proceso neutral, parcial, ágil y eficaz, el acceso a la resolución de conflictos a través de la mediación, garantiza a las partes involucradas un cumplimiento voluntario de los acuerdos a los que se llegue, de la misma manera, la flexibilidad permite la adaptación a diversas situaciones particulares detectadas dentro de un contexto en particular.

Es así que Avilés (2020) desglosa los principios básicos de la mediación de acuerdo al contexto español, siendo estos:

“La voluntariedad, es absolutamente necesaria, en cuanto que las partes tiene la libertad de decidir si acuden o no a mediación para la gestión y solución de su conflicto, pudiendo abandonar, si lo desean, en cualquier momento el proceso de mediación iniciado. Ahora bien, esta afirmación requiere de una precisión y es que una cosa es el proceso de mediación propiamente dicho y otra denominada sesión informativa previa”. (Avilés, 2020, pág. 26)

“Otro de los principios básicos a tener en cuenta, es el principio de confidencialidad, que constituye, a la vez, un derecho y un deber para el mediador: el deber de no revelar el contenido de lo acaecido durante el proceso de la mediación, salvo circunstancias excepcionales y un derecho, pues implica que el mediador no va a poder ser llamado en calidad de testigo o perito en el caso de que el conflicto acabe resolviéndose en un proceso judicial”. (Avilés, 2020, pág. 28)

“El principio de imparcialidad implica que el mediador no debe tomar parte por ninguna de las persona inmersas en el procedimiento de mediación, por el contrario debe velar porque las partes dispongan de igualdad de oportunidades en todo momento”. (Avilés, 2020, pág. 28)

“Respecto al principio de neutralidad, hace referencia al especial cuidado que el mediador a de prestar para que su escala personal de valores y creencias no trascienda en su quehacer profesional de forma que los mismos pudieran prevalecer sobre de las propias partes”. (Avilés, 2020, pág. 28)

Debido a los principios mencionados, España se ha visto favorecido en los conflictos familiares, puesto que al existir mayormente factores emocionales, se es necesario la intervención de un profesional que conduzca la búsqueda de posibles soluciones imparciales, neutrales y confidenciales que coadyuven a todas las partes a participar activa y voluntariamente, debido a que como la autora refiere “la mediación puede constituir el medio adecuado para la resolución de determinados conflictos, contribuyendo a mejorar la relación con los particulares, la buena imagen de las instituciones, reforzando la confianza, credibilidad y transparencia de su actuación”. (Avilés, 2020, pág. 29)

Con lo que respecta a Argentina, la influencia de la mediación también se ha enfocado en el aspecto familiar, ya que se han creado centros de mediación los cuales tienen como uno de sus objetivos distinguir el rol de agresor y víctima, al igual que las situaciones donde se ejerce el abuso y el poder, tendiendo como principal factor la falta de comunicación en las familias, así como la disfuncionalidad y desorganización entre los integrantes, al igual que los diversos valores que contraponen los puntos de vista y generen una discrepancia en la búsqueda de solución ante los conflictos, aunado a lo anterior la mediación es concebida por Hernández & De la Rosa (2015) “como una instancia obligatoria que antecede el inicio de acciones judiciales civiles”. (Hernández & De la Rosa, 2015, pág. 90)

En algunas otras partes del mundo como Colombia, la mediación se ha utilizado como un método para facilitar procesos de justicia en individuos y determinados estratos sociales, teniendo como antecedente la Ley 975 de 2005 la República de Colombia, en la cual se desarrolló la probabilidad de adaptar la justicia restaurativa como un mecanismo alternativo en la retribución de las víctimas e impartición de justicia a los victimarios en asuntos que engloban desigualdad social. En el desarrollo de la profesión dentro del país, se conocía al Trabajador Social como asistente social,

el cual desarrollaba sus actividades dentro del ámbito familiar en la resolución de casos de menores de edad que fueron procesados por algún delito, teniendo como objetivo prevenir la reincidencia.

Siguiendo el hilo conductor, el marco legal dentro de la Unión Europea implementa la mediación como método alternativo en torno al acceso a la justicia, mismo que se considera como un derecho fundamental para los ciudadanos, el cual se consagra en el artículo 47 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y en el artículo 6 de la convención Europea de Derechos Humanos (CGTS, 2020)

2.4 Tipos de mediación

2.4.1 Mediación familiar

Para el ser humano la familia es el primer acercamiento a la sociedad, por ello, la función y equilibrio de esta es de suma importancia en el desarrollo de cada persona, por consiguiente la familia suele ser susceptible a una serie de factores problemáticos y/o conflictivos dentro de los integrantes, es así que la mediación dispone de una gran importancia en esta área, de modo que es utilizada como un medio por el cual se identifiquen de manera activa las herramientas que guíen a las partes en la búsqueda de solución de conflictos, tomando en cuenta los derechos e intereses de todos los integrantes, así mismo, se pretende evitar que dichas situaciones conflictivas evolucionen de manera negativa y lleguen a medidas judiciales, al igual que procurar establecer un nuevo orden, como es el caso de divorcios o guarda y custodia de los menores de edad.

De acuerdo a lo anterior, Pérez Contreras (2008) define la mediación familiar como:

“Una estrategia de intervención que tiene como fin conseguir una salida pacífica a los conflictos generados en la convivencia familiar. En este proceso, las partes en disputa pretenden resolver sus diferencias negociando con la ayuda de una tercera persona, el mediador, quien facilita la búsqueda de soluciones, permaneciendo neutral y sin ejercer ningún tipo de poder en las decisiones que se adoptan”. (Pérez, 2008, pág. 940)

Entre los objetivos al realizar una intervención en el ámbito de la mediación familiar, se plantea que el profesional debe facilitar el dialogo entre las partes involucradas para disponer de un ambiente de comunicación asertiva, lo cual dará pauta para la búsqueda de posibles soluciones con

base en acuerdos que se establezcan de manera voluntaria y consensuada. Para llevar a cabo lo ya mencionado, es importante mencionar que dentro de este proceso se debe seguir una serie de principios que guíen el actuar del Trabajador Social, esto con el fin de asegurar la integridad tanto del profesional como de la familia, es así que Darías (2014) hace mención de los siguientes principios:

- “Imparcialidad: esta refiere a que el profesional debe mantener un grado de distancia que permita una adecuada intervención, manteniendo su posición, pero sin tomar partido dentro de la problemática o conflicto suscitado”.
- “Neutralidad: la cual implica que el mediador debe prevenir no situarse a favor o en contra de alguna de las partes involucradas, dejando de lado cualquier situación personal que influya su toma de decisiones”.
- “Confidencialidad: el profesional no divulgará información o detalles acerca del proceso de mediación a personas ajenas al conflicto”.
- “Buena fe: todas las partes que participen en la búsqueda de posibles soluciones, debe actuar de manera sincera y clara, para que el proceso se lleve de manera precisa”.
- “Protagonismo y autonomía de las partes: se alude a que las partes afectadas sean las que construyan y propongan acuerdos mutuos, por lo que el profesional será aquel que facilite el dialogo entre ellas”.
- “Carácter personal y autonomía de las partes: aunado al principio anterior, aquí se precisa que los involucrados estén siempre presentes en el proceso, ya que no se puede realizar con la ausencia de alguno”. (Darías, 2014, pág. 20)

Dichos principios cobran una vital importancia en la resolución de conflictos, puesto que, mediante ellos se procurará que el proceso se lleve a cabo de una manera más eficiente y eficaz, al igual que, evitar situaciones que obstaculicen las acciones del profesional.

2.4.2 Mediación Penitenciaria

Dentro del área penal, el mediador es aquel que interviene de manera en que orienta a las partes involucradas a llegar a un acuerdo, teniendo como principales características la voluntariedad y la autonomía, sin embargo, algo que diferencia este proceso, es la existencia de la reparación de daños a la o las víctimas, de manera que el victimario se responsabilice de la infracción cometida.

Es así que Neuman (2005) refiere que “lo que se propone con la mediación, que se define como un instrumento informal y rápido de solución de conflictos, en que se intenta salvaguardar los derechos de los actores del drama penal, es llegar a un proceso restaurativo que conduzca a la conciliación, que restañe, por extensión, las desgarraduras sociales”.

Aunado a lo anterior la mediación penitenciaria en el marco de la Ley Nacional de Ejecución Penal (2016) en su Art. 206 se menciona lo siguiente:

“En todos los conflictos inter-personales entre personas privadas de la libertad o entre ellas y el personal penitenciario derivado del régimen de convivencia, procederá la Mediación Penitenciaria entendida como el proceso de diálogo, auto-responsabilización, reconciliación y acuerdo que promueve el entendimiento y encuentro entre las personas involucradas en un conflicto generando la pacificación de las relaciones y la reducción de la tensión derivada de los conflictos cotidianos que la convivencia en prisión genera. Para su aplicación, se seguirán las disposiciones contenidas en esta Ley, el Protocolo correspondiente y en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de controversias en Materia Penal”. (LNEP, 2016, pág. 71)

Sin embargo, durante la apertura de este proceso se pueden suscitar discrepancias en el establecimiento de la comunicación entre las partes, puesto que estas se encontrarán defendiendo su postura, misma que en ocasiones puede ser conflictiva, no obstante, con la presencia del mediador, la apertura del dialogo se beneficiara, de tal manera que ambas posturas se unifiquen, buscando una misma solución que conlleve un beneficio para los involucrados, de igual manera, las habilidades capacidades del profesional para encaminar el proceso serán de vital importancia, puesto que será imprescindible la aplicación de técnicas e instrumentos que faciliten el análisis del contexto del problema, así como la búsqueda de las posibles soluciones, del mismo modo, es elemental “tener la capacidad para acercar el sentido de justicia como el clamor por el olvido, y la

relación tantas veces tempestuosas entre la víctima y su victimario. Será también necesario aprender a entender fracasos y transformarlos positivamente en experiencia, para no repetirlo”. (Neuman, 2005)

Siguiendo el hilo conductor, un proceso restaurativo según la ONU (2006) “es un proceso en el que la víctima y el ofensor y, cuando sea adecuado, cualquier otro individuo o miembro de la comunidad afectado por un delito participan en conjunto de manera activa para la resolución de los asuntos derivados del delito, generalmente con la ayuda de un facilitador”, por ello que la mediación penal junto con la justicia restaurativa, brindan a la víctima e infractor a entablar un dialogo asertivo para la búsqueda de una solución, en la que se respeten los derechos humanos de ambas partes y se repare el daño ocasionado, compensando a ambas partes y restableciendo la paz social entre ellas.

En cuanto a los procesos restaurativos, debe existir una serie de elementos que aporten a la solución del conflicto, tal es el caso de las pruebas, estas deben ser claras y concisas, el consentimiento de ambas partes, mismo que deben gozar de voluntariedad, así mismo, la mediación se podrá llevar a cabo a lo largo del procedimiento ya sea de sentencia u oral, lo anterior se hará con el fin de que el conflicto no evolucione a un proceso más complicado y/o tardado.

2.4.3 Mediación Comunitaria

Los conflictos se presentan en todos los entornos que constituyen a la sociedad, es así, que dentro del ámbito comunitario la mediación se puede visualizar como un actuar con una visión educativa, de modo que se pretende preservar la paz social mediante la utilización sostenible de recursos con los que cuenta la comunidad, para que más adelante, los integrantes cuenten con las herramientas necesarias para la solución democrática de conflictos que se llagasen a presentar, cabe mencionar que las problemáticas suelen ser cambiantes de acuerdo a las condiciones que presenta la comunidad en aspectos como la cultura, economía, creencias, condiciones ambientales, entre otras vertientes que el mediador deberá tener presente para la búsqueda de recursos humanos, económicos y materiales, si es que en algún determinado momento se vuelvan necesarios.

La mediación comunitaria de acuerdo a Barajas y Gómez (2020) posee tres elementos generales;

- La comunidad: Será el contexto en el cual se desarrolle una problemática y por ende la misma intervención, corresponde a un determinado número de personas que tienen aspectos en común como la zona geográfica, cuestiones políticas, culturales, religiosas y económicas.
- El mediador: Persona que llevará a cabo la intervención, misma que deberá disponer de conocimientos esenciales acerca de la comunidad y su contexto, para que mediante estos y las cualidades que posea, se comprenda y ejerza de la mejor manera el proceso de mediación correspondiente.
- Una situación específica: Es aquella que surge del contexto o entorno, teniendo como principal característica, la oportunidad de ser solucionada mediante la mediación, ya que no deberá de ser de alta gravedad.

Aunado a lo anterior, una de las fuentes de oportunidad de la mediación comunitaria es la prevención, ya que, al tratarse de la interacción social de un conjunto de personas, se motiva a los pobladores a entablar diálogos y debates asertivos por medio de la participación activa, por lo que estos mismos desarrollaran en las residentes habilidades para la creación de espacios seguros y la solución de futuros conflictos, así mismo Rondón (2013) alude que:

“En el medio multiétnico actual, representa una alternativa eficiente para resolver los problemas sociales, entre vecinos de diferentes culturas, para una convivencia pacífica, como fuente de crecimiento, creando lazos sociales, puentes, entre las diferentes personas y grupos, concienciando a la ciudadanía y desarrollando su sentimiento de pertenencia y desarrollando su sentimiento de pertenencia”. (Rondón, 2013, pág. 47)

2.5 Definición y características de un conflicto

El conflicto es un suceso mediante el cual se pueden obtener una serie de aprendizajes y conocimientos, es así que en cuanto a la mediación se refiere “estudiar el conflicto supone una actitud esperanzada que podría considerar que la mayoría de las situaciones conflictivas son situaciones negociables en las que puede llegar mutuamente a soluciones ventajosas, donde los involucrados tendrán la posibilidad de enfrentar o encontrar con voluntad situaciones de cambio,

quizá encontrando identidades perdidas” (Islas & Cornelio, 2019), de igual manera se percibe la oportunidad de obtener habilidades que podrán poner en práctica, posteriormente, en caso de que se presenten conflictos semejantes.

Siguiendo el hilo conductor, para que exista la necesidad de intervenir en algún tipo de mediación, es necesario que presenten algún tipo de conflicto dentro de un determinado contexto, es así que para Jiménez (1986) el conflicto es aquella situación en la cual existen dos o más intereses contrapuestos que no pueden ser satisfechos simultáneamente”, por lo tanto, para el ámbito de la mediación la búsqueda de soluciones será en torno a que las partes involucradas lleguen a un acuerdo adecuado y satisfactorio para ambas, de modo que el profesional facilitará la coacción de ambas perspectivas, fomentando una comunicación asertiva y la disminución de efectos o resultados negativos.

Los conflictos tienen diversas características, sin embargo, para el ámbito de la mediación De Tomasso (2002) señalo las características que Suares identifica:

- Es un proceso interaccional
- Se da entre dos partes
- Existe predominio de las relaciones antagónicas, sobre las relaciones atrayentes.
- Las personas intervienen en tales acciones
- Es un proceso co-construido por las partes
- Es un proceso que puede ser conducido por las partes o un tercero

La mediación como medio alternativo de solución de controversias brinda a las partes visibilidad en la solución de su conflicto, sin embargo, la aplicabilidad de este proceso aun no es prioridad en muchos aspectos, de manera que, De Tomaso (2002) desarrollo siete ventajas de la utilización de a mediación:

1. Produce un sensible alivio a los tribunales: refiriéndose a que diversos conflictos al ser solucionados mediante procesos de mediación procesos de mediación, no llegan a manos de los tribunales, por lo que la cantidad de casos y el plazo para resolverlos es menor.
2. Ahorro de tiempo: aunado al punto anterior, de acuerdo al tipo de problemática y al grado de severidad, la atención varía en cuanto a tiempo y plazos.

3. Ahorro de dinero: los medios para la solución de controversias dentro de este ámbito, sugieren una disminución en el uso de medios judiciales, lo que conlleva menos remuneración para ambas partes.
4. Se evita que haya ganadores y perdedores: debido a la solución que ambas partes establecen, se busca que los involucrados obtengan beneficios.
5. Aumenta la creatividad: dentro de los procesos se fomenta el uso de capacidades y habilidades para la búsqueda de las posibles soluciones fuera del aspecto del sistema judicial tradicional.
6. Aumento del protagonismo: la responsabilidad de las partes involucradas aumenta debido a los puntos anteriores.
7. Se logran acuerdos de largo plazo: conforme a la naturaleza de los conflictos, se establecen soluciones que hagan perdurar los términos establecidos.

2.6 Ventajas de la mediación

La mediación como medio alternativo de solución de controversias brinda a las partes visibilidad en la solución de su conflicto, sin embargo, la aplicabilidad de este proceso aun no es prioridad en muchos aspectos, de manera que, De Tomasso (2002) desarrolla ocho ventajas de la utilización de la mediación:

1. Produce un sensible alivio a los tribunales: refiriéndose a que diversos conflictos al ser solucionados mediante procesos de mediación, no llegan a manos de los tribunales, por lo que la cantidad de casos y el plazo para resolverlos es menor.
2. Ahorro de tiempo: aunado al punto anterior, de acuerdo al tipo de problemática y al grado de severidad, la atención varía en cuanto a tiempos y plazos.
3. Ahorro de dinero: los medios para la solución de controversias dentro de este ámbito, sugieren una disminución en el uso de medios judiciales, lo que conlleva menos remuneración para ambas partes.
4. Se evita que haya ganadores o perdedores: debido a la solución que ambas partes establecen, se busca que los involucrados obtengan beneficios.

5. Aumenta la creatividad: dentro de los procesos se fomenta el uso de capacidades y habilidades para la búsqueda de las posibles soluciones fuera del aspecto del sistema judicial tradicional.
6. Aumento del protagonismo: la responsabilidad de las partes involucradas aumenta debido a los puntos anteriores.
7. Se logran acuerdos de largo plazo: conforme a la naturaleza de los conflictos, se establecen soluciones que hagan perdurar los términos establecidos.

2.7 Principales modelos de mediación

2.7.1 Modelo Harvariano

El modelo Tradicional -Lineal, mejor conocido como Harvariano, fue desarrollado por R. Fisher y W. Ury abordando la solución de conflictos como una negociación, con el fin de llegar a algún tipo de acuerdo que sea mutuo entre las partes involucradas y a la par, obtener menor cantidad de diferencias, es así que, Del Rosario Espino (2013) menciona cuatro pilares que rigen tal negociación:

1. Las personas: disociar a la persona del conflicto.
2. Los intereses: partir de estos para la búsqueda de soluciones.
3. Las opciones: desarrollar múltiples soluciones, para elegir la que mejor se adecue al contexto.
4. Los criterios: definir pautas que se basen en el resultado de que se desea obtener.

Siguiendo con el hilo conductor, De Tomasso (2002) en que este modelo “se fundamenta en que la comunicación es atendida en sentido lineal, es decir, dos individuos se comunican y cada uno expresa su contenido, mientras el otro escucha”, es por ello, que dicho modelo favorece al mediador, en el sentido que se promueve la comunicación entre ambas partes, ya que, se establece que el conflicto tendrá una causa, misma que se visualizara como la disconformidad u origen.

2.7.2 *Modelo Circular - Narrativo*

La comunicación enfocada en este modelo, se vislumbra como un todo, en el cual se involucran todas las partes afectadas por un conflicto, relacionándose por medio del lenguaje gestual y verbal según De Tomasso (2002) “no hay para este modelo una sola causa, sino una causalidad de tipo circular que permanentemente se retroalimenta”, por lo que se entiende que la problemática estará en constante cambio y sujeta a cambios de acuerdo al proceso que se esté ejecutando.

De la misma manera, De Tomasso (2002) hace énfasis en cuatro puntos que describen el objetivo de este modelo:

1. “Aumentar las diferencias, si no permitirles que se manifieste, pues se considera que las personas llegan a la mediación en una situación de “orden”, manteniendo sus posiciones rígidamente”.
2. “Construir para cada una de las personas un lugar legítimo dentro de la situación”.
3. “Cambiar el significado y construir una historia alternativa, que permita ver el problema desde otro ángulo”.
4. “Creación de nuevos contextos”.

2.7.3 *Modelo Transformativo*

Las partes en este modelo toman principal protagonismo al comprometerse y responsabilizarse de sus acciones, aceptando a la otra parte del conflicto como coprotagonista, para lo cual De Tomasso (2002) dispone de dos metas principales al implementar tal modelo:

1. “Modificar la relación de las partes”.
2. “Lo importante no es resolver el conflicto en particular, si no la transformación relacional”.

Por lo que, las relaciones son las que se transforman y no el conflicto como tal, teniendo como factor predominante la comunicación entre todas las partes involucradas, reforzando las relaciones existentes, teniendo en cuenta que estas estarán en un constante cambio, a fin de influir positivamente en la búsqueda de soluciones.

El Trabajador Social como profesional cuenta con habilidades y capacidades que le permiten desarrollar su intervención en diversos sectores, sin embargo, cuando se habla del perfil ideal de un profesional en un determinado sector, se hace hincapié en las características con las que se debe disponer, en torno a las actividades que este deba desempeñar, por ello es necesario destacar aspectos que la mediación de acuerdo a su naturaleza, ha hecho imprescindible que se incluyan dentro de los rasgos de las personas que pretenden desempeñar sus labores y actividades en los procesos de mediación.

Es así que España y Escalera (2021) describen al mediador como:

“La persona que dirige el procedimiento de mediación entre las partes en un conflicto. En otras palabras, el mediador es el tercero neutral que facilita o promueve el dialogo para que las partes en controversia lleguen a un acuerdo que idealmente sea satisfactorio. Este tercero neutral carece de autoridad para imponer dicho acuerdo, ya que la mediación es un procedimiento al que las partes han decidido someterse de manera voluntaria”. (España & Escalera, 2021, pág. 89)

Con base en lo anterior, las características del profesional como mediador giran en torno a los principios ya mencionados, como es el caso de la flexibilidad, confidencialidad, neutralidad e imparcialidad, entre otras, sin embargo, dichos elementos se pueden percibir como cualidades o aptitudes que se adquieren con la experiencia en diversas etapas en nuestro desarrollo, no obstante, la intervención del profesional implica el conocimiento y entendimiento de las leyes, códigos y reglamentos vigentes del entorno donde se desenvuelve el conflicto o problema, aunado a lo anterior, referente a la preparación académica de cada profesión, que en el presente análisis corresponde a Trabajo Social, se hace imprescindible el manejo de técnicas e instrumentos que se vayan a implementar dentro del proceso, al igual que aspectos teóricos prácticos.

Respecto a los conocimientos disciplinarios, estos hacen alusión a la preparación profesional, haciendo hincapié en el manejo de la intervención social y conocimientos jurídicos, es así que en las diferentes dependencias que lleven a cabo procedimientos de mediación, establecerán dentro de los requisitos si se es necesario contar con una carrera en específico o alguna carrera a fin, ya que, es bien sabido que la principal profesión que se desenvuelve dentro de dichos procedimientos es el Derecho, no obstante, disciplinas como Trabajo Social aseveran el manejo de la intervención social para su participación en esta materia, de la misma manera, existen diversas maneras de especializarse en la rama de la mediación, por lo que en algunos casos, se deberá de contar con

algún tipo de diplomado o especialidad en el tema de la mediación, al igual que algún otro tipo de requerimiento o certificación que extienda la dependencia.

2.8 Rol y función del Trabajador Social como mediador

Trabajo Social como disciplina tiene como uno de sus objetivos el cambio social, mismo que involucra la resolución de conflictos en diversos sectores de la sociedad como lo es el familiar, escolar, comunitario e individual, es así, que el trabajador social mediante técnicas e instrumentos, aporta al reforzamiento de las relaciones sociales de ambas partes involucradas en el conflicto, así como a la búsqueda de soluciones que beneficie a todas las partes.

Es así que Rondón (2013) identifica que “la aportación fundamental del trabajo social a la mediación aplicada, consiste básicamente en incorporar la variable social al análisis del conflicto, es decir, trabajar con las circunstancias sociales que impiden el bienestar social de las personas o grupos sociales”, por lo que el rol del trabajador social dentro de los procesos de mediación es el establecimiento de la comunicación entre las partes involucradas mediante una postura de neutralidad e imparcialidad,

Aunado a lo anterior, uno de los objetivos del profesional en este ámbito es el de orientar a las partes involucradas en la búsqueda de su capacidad en la toma de decisiones en lo que concierne al conflicto, identificar los recursos personales o individuales con los que cuenta cada uno, así mismo Mellado (2014) refiere:

“Como uno de los objetivos de la mediación destaca la promoción de los intereses comunes. El Trabajo Social promueve las habilidades y asiste a los ciudadanos/as a que satisfagan sus intereses, facilitando la interacción entre personas y sistemas de los que forma parte. Por lo que es una profesión de relación, de dialogo, escucha y también empatía” (Mellado, 2014, pág. 26)

Cabe mencionar que este proceso es de índole multidisciplinar, puesto que los profesionales involucrados en el proceso aportan una visión y aplicación de técnicas, habilidades y conocimientos de acuerdo al desarrollo de sus actividades, lo cual resulta enriquecedor en la construcción del contexto y la búsqueda de posibles soluciones, por su parte el profesional en Trabajo Social “es una agente de pacificación social que busca el bienestar de la ciudadanía y la

resolución de los problemas derivados de la convivencia, por lo tanto tiene como objetivo similar a la mediación entendida como método alternativo de resolución de conflictos”. (Mellado, 2014, pág. 27)

Con base en los puntos anteriores Munuera desarrolla un modelo de intervención de resolución de problemas con lo que respecta a Trabajo Social en los procesos de mediación:

- 1- “La identificación del problema y definición de etapas, pues ambos procesos se describen los antecedentes y detalles de los problemas presentados, con una discusión del problema”
- 2- “La etapa de identificación de metas del proceso del trabajo social es similar a la fase de planificación estratégica en la mediación. Ambas intentan resumir sentimientos y cambiar a una orientación de más amplio alcance”
- 3- “La afirmación de que el éxito de la intervención se asienta en tener en cuenta la persona, el problema, el proceso y el lugar desde dónde se interviene”
- 4- “ Las técnicas de la entrevista y la escucha activa” (Munuera G. M., 2013, pág. 31)

Es así que el trabajador social al intervenir en los sistemas sociales y analizar el comportamiento humano en diversos contextos, es ineludible que se enfrente a diversos conflictos, mismos que mediante teorías y modelos desarrolla un plan de intervención, por ello se considera que Trabajo Social es un mediador nato, de manera que Munuera (2013) refiere que “La profesión de trabajo social promueve el cambio social, solo posible a partir de la superación de los conflictos, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la autodeterminación para acceder a mejores niveles de bienestar y calidad de vida”. (Munuera G. M., 2013, pág. 32)

Aunado a lo anterior, Trabajo Social en la resolución de conflictos mediante procesos de mediación aporta una visión más amplia en cuanto al contexto en el que se desarrollan las partes involucradas, brindando un mejor entendimiento del origen del conflicto y favoreciendo la búsqueda de soluciones, así mismo Munuera (2013) señala que:

“La mediación como intervención social pretende identificar las razones del conflicto entre grupos o partes, a través de la intersección comunicativa entre la persuasión y negociación. En el segundo caso, se trata de la mediación como una forma específica de intervención se focaliza en

la atención profesional, en la búsqueda del acuerdo o contrato de mediación, sin abordar otros problemas de los sistemas relaciones con el conflicto”. (Munuera G. M., 2013, pág. 33)

Con lo que respecta a las leyes, normas o códigos que refieren a la aplicación de procesos de mediación, se describen las actividades que el profesional a desarrolla la labor deberá seguir en torno al marco jurídico en cada determinado contexto y espacio geográfico, de modo que Rondón (2013) sugiere que:

“En el desiderátum de las leyes autonómicas encontramos que todas las normas donde se hace referencia a profesiones específicas de origen, ya sea en la Ley o en los posteriores decretos, en el trabajo social, aparece tipificado como uno de los colectivos fundamentales, al tener en su curriculum la fuerte base psico-social y jurídica, que se entiendo como necesaria para el ejercicio de la mediación”. (Rondón, 2013, pág. 46)

Metodología

En cuanto al proceso metodológico de intervención que rige la intervención del trabajador social, de acuerdo a Gallardo (1976) se compone de cinco etapas:

1. Investigación: el profesional conocerá la realidad social de la problemática, por medio de la observación, indagación, fuentes formales e informales.
2. Diagnóstico: con base en la información recabada, el profesional obtendrá un panorama general del conflicto o problemática, así como las partes involucradas y los recursos con los que dispone.
3. Programación: en esta etapa se desarrollarán las acciones y posibles soluciones que den respuesta a la problemática o conflicto, determinando recursos, objetivos y plazos.
4. Ejecución: se ponen en marcha las acciones, mediante la utilización de técnicas e instrumentos que faciliten el logro de los objetivos.
5. Evaluación: como último paso, se detectan las fallas y aciertos que permitan la modificación de los factores que obstaculizaron o no permitieron dar solución a la misma. (Gallardo, 1976, pág. 84)

De acuerdo a las fases metodológicas mencionadas, Munuera (2013):

“La metodología de intervención del trabajo social, incluye la acción mediadora entre las distintas actividades que pone en práctica el trabajador social para la resolución del problema. Este tipo de intervención global en los problemas de un determinado sistema actuando desde diferentes perspectivas y con la intervención en los distintos problemas que en él se presentan. Entre las diversas actividades (o roles) que integran la intervención del trabajo social se sitúa, por tanto, la mediación” (Munuera G. M., 2013, pág. 10)

Es así que para la intervención del trabajador social en el ámbito penitenciario, el anterior proceso metodológico analizado por Filardo y De Dios, como se citó en (Alonso, 2023, pág. 45) :

“El Trabajo Social Penitenciario tiene una metodología de actuación propia denominado Métodos Básico de Intervención de Trabajo Social. Sus intervenciones dentro del sistema penitenciario se orientan a desarrollar las capacidades y actitudes de las personas internas para lograr con ello la reeducación y reinserción social de estas”. (Alonso, 2023, pág. 45)

Si bien, el proceso metodológico de Trabajo Social ya está descrito en las fases anteriores, es importante mencionar que estas se van a ir ajustando al contexto de la intervención en la que el profesional se desarrolle, por lo que mediante de métodos, técnicas e instrumentos se llevará a cabo las acciones correspondientes que guíen la labor del trabajador social.

“Estas fases en rasgos generales son iguales a las que se realizan en otros ámbitos donde el Trabajo Social desarrolla su praxis profesional, aunque incluyen una serie de particularidades. Dentro del medio penitenciario una de las fases más importantes para el/la trabajador/a social es el estudio ya que el/la trabajador/a social es el primero en entrevistar al interno en su entrada en prisión, y durante esta fase se conocerán todos los indicadores, características y variables de la persona interna y su entorno”. (Alonso, 2023, pág. 46)

Lo que refiere a los niveles de intervención de Trabajo Social, Rondón (2013) describe de qué manera beneficia la intervención del trabajador social:

- “A nivel individual-familiar: facilitando los acuerdos con individuos y familias; en la expresión de sus conflictos; en la gestión de los conflictos intra e interfamiliares”. (Rondón, 2013, pág. 47)
- “A nivel grupal: colaborando con los miembros de grupos o colectivos; en la gestión de los conflictos entre los miembros de grupos o colectivo; en la gestión de los conflictos entre

los miembros, en alcanzar un consenso y madurez grupal; en las interacciones interpersonales y grupales”. (Rondón, 2013, pág. 47)

- “A nivel comunitario: ayudando a la resolución de conflictos derivados de la convivencia y la dinámica propia de la vida de la comunidad, de las distintas redes que conforman el tejido social. También en el ámbito de las relaciones ciudadanas y educativas”. (Rondón, 2013, pág. 47)

Técnicas

Las técnicas son aquellos medios que complementan la intervención del trabajador social, ya que, facilitan el cumplimiento de objetivos y la ejecución de las acciones, es así que, una de las técnicas más utilizadas por dicho profesional en el ámbito de la mediación es la **entrevista**, misma que Ariño (2008) conceptualiza como “un dialogo constructivo-guiado por objetivos, siempre revisables a lo largo de todo un proceso reflexivo y sobre todo participativo”, a través de ella, el profesional obtendrá y contrastará información, por lo que le facilitará la comprensión del contexto del conflicto mediante los diferentes puntos de vista.

La entrevista tiene diferentes modalidades y características dependiendo de la información que se desea recabar, por ello Ariño (2008) señal tres tipos de entrevista:

- I. Entrevista informal o libre: en ella el entrevistado tiene la oportunidad de expresarse sin algún límite, por lo que no se emplea algún tipo de guía, siempre y cuando se encamine al contexto del que se desea obtener información.
- II. Entrevista estandarizada: es un conjunto de preguntas abiertas o cerradas previamente estructuradas de acuerdo a la información desconocida.
- III. Entrevista planificada: se vislumbra el diseño de algún tipo de guía, plan o hipótesis que se desea desarrollar.

Así mismo el **informe social**, se encuentra como una de las actividades desempeñadas por el trabajador social dentro de los procesos de mediación penal, ya que, “es el instrumento específico profesional en el que se recoge una valoración diagnóstica en base al estudio de la situación de una

persona, una familia, un grupo o una comunidad y se conecta con una intervención centrada y dirigida a mejorar la situación valorada” (Dorado, Munuera, & Perez, 2022).

Por último, una de las técnicas primordiales en todo ámbito de Trabajo Social es la **observación**, puesto que con ella “se identifican los indicadores existentes que brindan información relevante acerca del problema mismo” (Castro, 2017), por lo que a su vez se desarrollan interpretaciones de la información obtenida.

Instrumentos

La implementación de las técnicas se complementa con el uso de los instrumentos, es así que, uno de los instrumentos que caracterizan la intervención del trabajador social es el **diario de campo**, puesto que, dentro de este el profesional redacta los acontecimientos desde su experiencia y perspectiva, lo cual, posibilita la comparación de sucesos y hechos en diferentes momentos, por ello, Flores & García (2012) mencionan tres objetivos de dicho instrumento:

1. “Retener los hechos que se presentan, es decir, describir los aspectos de la situación estudiada al momento de la intervención individualizada” (Flores & García, 2012).
2. “Reflexionar sobre los acontecimientos, lo que nos permite realizar discusiones o planteamientos de hipótesis previas a la situación estudiada para una buena intervención con la persona” (Flores & García, 2012).
3. “Cotejar estas observaciones con las de otros profesionales de Trabajo Social” (Flores & García, 2012).

Siguiendo el hilo conductor, el trabajador social durante su intervención aplica **el estudio socioeconómico** para determinar el nivel económico y social de la o las personas en estudio, mismo que puede ser inicial o de actualización según Flores & García:

- El estudio inicial “es el que se realiza a toda persona que solicita la prestación de un servicio o atención en una institución, sea gubernamental o no gubernamental, y si finalidad es proporciona un nivel socioeconómico”. (Flores & García, 2012)

- El estudio de actualización “es aquel que se hace después de un determinado tiempo de que se está atendiendo al usuario en una institución y se requiere revisar los datos para verificar si se continua con el mismo nivel o se modifica” (Flores & García, 2012)

Fases de la mediación desde Trabajo Social

Con lo que respecta al proceso en sí de la mediación, el profesional debe tener en cuenta determinados pasos a seguir para desarrollar su intervención por ellos, es importante aterrizar el quehacer de Trabajo Social en los procesos de mediación, para ello De Tomasso (2002) refiere un “Plan Guía” para que el mediador desempeñe su labor, siendo estos:

- a) “Introducción: Explicación del rol de mediador a las partes, y sus representantes si están presentes. Destacando que éste, no tiene poder para decidir sobre el caso, y que el objetivo es ayudar a las partes a buscar un acuerdo que los contenga. Descripción del proceso destacando el carácter confidencial en donde el mediador no puede: divulgar el contenido de la mediación fuera de las sesiones. Informar a las partes que ha de tomar nota solo con el propósito de guardar lo que se ha dicho en la sesión, las que van a ser destruidas después de la mediación, no permitiéndose grabaciones”. (De Tomasso, 2002, pág. 67)
- b) “Iniciación de las sesiones privadas: Comenzando, se escuchan las partes, exponen sus controversias comenzando con la persona que ha hecho la denuncia o queja. De esta manera se empieza a compartir información acerca del conflicto. El propósito es recoger información, se dan hechos sensitivos, se identifican los intereses, lo que las partes necesitan y se desarrollan opciones. En esta instancia el rol de mediador trata cuestiones de importantes para las partes, hace preguntas abiertas para que puedan ir concretándose acuerdos; escucha empáticamente, traduce y clarifica. Chequea las posiciones”. (De Tomasso, 2002, pág. 68)
- c) “Los intervalos del mediador entre las sesiones: Revé la información, desarrolla opciones a testear”. (De Tomasso, 2002, pág. 69)
- d) “Sesiones siguientes: Mueve a las partes a un acuerdo, achica opciones. Si es necesario realiza sesiones separadas, considera alternativas en función de lo que cada parte expresó. Transmite información en que ambas partes acuerden para formalizar el acuerdo.

Identificar cuestiones que requieren conciliación. Si debe recurrir a las sesiones individuales privadas, será seguramente para evaluar concretamente las demandas de las partes y las reales posibilidades de llegar a un acuerdo”. (De Tomasso, 2002, pág. 69)

- e) “Construyendo un acuerdo: Revé áreas de acuerdo y desacuerdo, diseña un acuerdo”. (De Tomasso, 2002, pág. 69)
- f) “Sesión conjunta final: El objetivo de la mediación es considerar un acuerdo entre las partes. Este acuerdo debe resolver el litigio inmediato y debe prever una futura disputa por temas que no han quedado bien aclarados en el mismo. Es importante no entrar en debates, hasta que los elementos básicos del acuerdo no estén consensuados”. (De Tomasso, 2002, pág. 69)

Las fases anteriores se adecuan al contexto en el cual está interviniendo el profesional y a la información que se obtenga en el procedimiento, es así que Munuera (2012) menciona lo siguiente:

“El trabajador social interviene en muchas ocasiones como intermediario en conflictos familiares o con la sociedad. Para el desarrollo de estas funciones el trabajador social desempeña una serie de roles de apoyo/orientación, gestor, defensa o evaluación. Intervención que pretende identificar las fuentes del conflicto entre el cliente con el sistema social de una manera más realista a través de la intersección, la persuasión y la negociación”. (Munuera G. M., 2012, pág. 105)

Así mismo la autora establece algunos puntos a manera de conclusión:

- “Muchas actividades aludidas como mediación pueden parecer indistinguibles del trabajo social. Sin embargo, hay diferentes notables en ambos procedimientos entre el perfil profesional, filosofía, técnicas, objetivos, y resultados”. (Munuera G. M., 2012, pág. 106)
- “En la historia de la resolución de conflictos, trabajo social, y mediación existen experiencias que vinculan estos procedimientos. La mediación basada en una “cultura de paz” como método alternativo se presenta actualmente como medida eficaz para la resolución de conflictos, problemas y disputas”. (Munuera G. M., 2012, pág. 106)
- “La eficacia de la mediación como técnica de intervención puede ayudar al profesional del trabajo del trabajo social a conseguir empowermet y la participación del cliente”. (Munuera G. M., 2012, pág. 106)
- “Los trabajadores sociales tienen una formación y perfil profesional de base excelente para ejercer como mediadores una vez especializados. Son especialmente capaces de conseguir

que las partes hablen entre sí por su formación y habilidades en cuestionar, reflexionar y modificar los esquemas, aspectos necesarios para que las partes lleguen a un acuerdo”. (Munuera G. M., 2012, pág. 106)

- “A diferencia de otras técnicas como pueden ser la conciliación, negociación y arbitraje, los postulados de la mediación aseguran la satisfacción y duración de los acuerdos. Además, la mediación favorece el encuentro y la comunicación, objetivos que no se plantean en el resto de las técnicas de resolución de conflictos mencionadas”. (Munuera G. M., 2012, pág. 106)

Capítulo 3. El quehacer de Trabajo Social dentro de un Centro Penitenciario de Hidalgo

3.1 Actividades que realiza Trabajo Social dentro de un Centro Penitenciario de Hidalgo

3.1 Funciones de Trabajo Social en un centro penitenciario

Las actividades que el trabajador social desempeña dentro de cada centro penitenciario dependerá de las necesidades de cada centro, al igual que los protocolos vigentes, sin embargo, las funciones de Trabajo Social deberá centrarse en el contexto social de la persona privada de la libertad, así como en las personas que se relacionen con ella, es así que Facal (2015) menciona que:

“Esta labor se desarrolla a través de los Servicios Sociales Penitenciarios (en Centros Penitenciarios o en Centros de Inserción) que se integran en los Equipos Técnicos y en las Juntas de Tratamiento y que dirigen sus tareas profesionales a las personas privadas de libertad, incluido el periodo de libertad condicional”. (Facal, 2015, pág. 17)

Con base a punto anterior Facal (2015) refiere algunas líneas de actuación:

- “Atención a los internos en Centros Penitenciarios”
- “Construir el vehículo de enlace con el exterior de los internos que disfrutan de permisos de salida, acceden a régimen abierto o la libertad condicional”
- “Seguimiento de penas alternativas y cuantas medidas de le encomienden por los órganos judiciales competentes”
- “En el interior de cada Centro penitenciario, atendiendo a los internos y a sus familiares”
- “En los Centros de Inserción Social, atendiendo a las familia y llevado a cabo el seguimiento de los internos en régimen abierto, liberados condicionales y las gestiones que conlleven, en cada caso, las penas alternativas a las de prisión y las medidas previstas en el Código Penal que se le encomienden”. (Facal, 2015, pág. 17)

Continuando con el punto anterior Sánchez y Filardo (Sánchez & Filardo, 2019) desarrollan una serie de indicadores que son necesarios para el desarrollo del estudio para la intervención del profesional dentro de los centros penitenciarios en diferentes ámbitos y contextos sociales de la persona privada de la libertad:

- “Ámbito familiar: Dentro del análisis de las redes familiares, nuestro estudio se centra en dos apartados; en primer lugar datos sobre la familia de origen y en segundo lugar la información

referida a la familia adquirida. En ambos casos, la información recabada hace referencia tanto a la estructura, composición familiar y grado de inclusión social de la misma como a los factores que caracterizan y definen al núcleo de convivencia, la historia de las relaciones emocionales más significativas, los sucesos familiares que podrían haber influido en el proceso de socialización, las relaciones familiares y como estas se han visto afectadas por la comisión del delito y el cumplimiento de condena, así como la asunción de la responsabilidad delictiva del interno por parte de los miembros de su familia de origen y su familia adquirida”. (Sánchez & Filardo, 2019, pág. 163)

- “Ámbito social: Se recogen indicadores que miden la red de apoyo con la que cuenta el interno o interna. Este sentido, nos vamos a centrar tanto en las redes de relación dentro del Centro Penitenciario, como en aquellas entidades externas a instituciones penitenciarias que ofrecen apoyo”. (Sánchez & Filardo, 2019, pág. 163)

- “Ámbito habitacional: Es necesario conocer y estudiar los detalles de la vivienda de referencia del interno o interna (en numerosas ocasiones esta vivienda coincide con el domicilio en el que se va a establecer la persona durante el disfrute de los posibles permisos o libertad condicional). En este ámbito se van a estudiar los datos relacionados con la ubicación y el entorno, las condiciones de habitabilidad, y la existencia de vinculación efectiva con el resto de las personas que residen en esa vivienda y su implicación con el tratamiento penitenciario del interno o interna”. (Sánchez & Filardo, 2019, pág. 163)

- “Ámbito formativo-laboral: Datos relativos a nivel formativo y trayectoria laboral de los internos, recogiendo e interpretando los datos relacionados con el proceso de escolarización de nuestras/os usuarias/os, así como con su experiencia laboral. En este ámbito, se realizarán además comprobaciones laborales de posibles ofertas laborales que el interno o interna pueda aportar, así como la viabilidad de la misma”. (Sánchez & Filardo, 2019, pág. 164)

- “Ámbito económico: Se recogen variables relativas a la situación económica del interno o interna, así como de la unidad de convivencia, con especial atención a la influencia de la situación económica en la reincidencia de actividades delictivas”. (Sánchez & Filardo, 2019, pág. 164)

- “Ámbito sanitario: La información que se recoge en este ámbito hace referencia a la existencia o no de enfermedades significativas y tratamientos realizados, especialmente a los procesos de

consumos de drogas, alcohol o ludopatía y si esta problemática se ha tratado de atajar mediante algún programa concreto de deshabitación. Es necesario además conocer la existencia o no de discapacidad y/o dependencia y si se ha realizado la tramitación correspondiente”. (Sánchez & Filardo, 2019, pág. 164)

3.1.1 Trabajo Social en el área familiar

Con lo que respecta a las actividades que desarrolla en profesional de Trabajo Social dentro del centro, se encuentran más enfocadas al área familiar, ya que este va a fungir como un enlace entre el exterior y la persona privada de la libertad, es así que de primera instancia el trabajador social realiza el registro de las personas autorizadas por la PPL para los días de visita, en el cual se debe poner mayor atención en las cuestiones de pareja, así mismo, al momento de realizar el registro, si la PPL refiere no haber tenido comunicación o que sus familiares no tienen conocimiento de su ingreso al centro, se debe realizar una llamada telefónica a la persona autorizada para informarle que la persona se encuentra en el centro, al igual que se le harán saber los días de visita y se hará de su conocimiento si la PPL necesita de algo para su estancia.

Aunado a lo anterior, el trabajador social será el encargado de orientar a la esposa/ concubina o conyugue para el registro de los menores que sean hijos del PPL, por lo que mantendrá una constante comunicación para cumplir con los requisitos necesarios, para que posteriormente algún juez o profesional en derecho acuda al centro con los menores y esposa/ concubina o conyugue, para hacer el registro formal del o los menores, donde se toman los datos y firmas de ambas partes, a la par se realiza una ficha de registro de actividad por parte del trabajador social para dejar por sentado que fue lo que se realizó, quien acudió a dicho registro y se anexaran evidencias fotográficas para la entrega de este documento a la dirección del centro.

De la misma manera, se llevan a cabo los registros de los matrimonios, que al igual que el anterior, el trabajador social orienta en este caso a la esposa, para reunir todos los requisitos necesarios y a la par se mantendrá en contacta con la PPL para indicarle los documentos indispensables para llevar a cabo el registro, posteriormente se hace llegar al juez correspondiente la documentación para agendar fecha y hora para realizar la ceremonia dentro del centro, una vez presentes todas las personas convenientes se lleva a cabo la toma de firma de ambas partes y de sus testigos, al igual

que en el registro de los menores se realiza un registro de la actividad realizada, donde se especifican las personas que acudieron, que fue lo que se llevó a cabo y se anexan evidencias fotográficas.

En relación a los estudios socioeconómicos y/o estudios de trabajo social, se realizan cuando se el juzgado solicita se realicen dichos estudios para cuestiones de algún beneficio como libertad anticipada o si se requiere trasladar a la PPL a otro centro. Dentro de estos estudios se abarca la estructura familiar, situación económica en cuanto a ingresos y egresos mensuales, características de la vivienda donde residía antes de su ingreso, propiedades actuales, situación cultural y por último, el diagnóstico social del trabajador social.

3.1.2 Trabajo Social en el área de la salud

En cuanto al ámbito de la salud, el trabajador social realiza las referencias a otras instituciones en caso de que algún PPL lo solicite o lo requiera, así mismo se realiza una valoración para validar si es necesario o se cuentan con las condiciones para llevar a cabo el tratamiento dentro del centro o es necesario canalizar a la persona a una institución de salud para que se realicen sus tratamientos, por lo que el profesional será el puente de conexión entre el centro penitenciario y la instancia de salud, gestionando los traslados y el ingreso del medicamento necesario.

3.1.3 Trabajo Social en contexto multidisciplinar

Otra de las áreas en las que se desarrolla el trabajador social dentro del centro penitenciario es el comité técnico, en el cual también se encontraran las autoridades administrativas y los encargados de cada área, en las sesiones de este comité se abarcan temas relacionados a conflictos internos que se presentan entre las PPL o problemáticas que se suscitaron con visitas que ingresaron en algún momento, para lo cual trabajo social tendrá que dar a conocer el registro de visitas autorizadas que lleva a cabo y en caso de ser necesario presentar algún estudio que se haya realizado anteriormente, con el fin de conocer un poco más el contexto social de la PPL y que se pueda llegar a una solución de tal problemática.

3.1.4 Metodología utilizada en técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos permiten al profesional llevar a cabo su intervención de manera más eficiente y eficaz, por lo que dentro de las actividades anteriormente mencionadas, se aplican algunas técnicas e instrumentos como lo es la **historia social** misma que Mancinas (2017) describe como:

“el primer documentos utilizado en los antecedentes históricos del Trabajo Social; constituye uno de los principales documentos elaborados por este profesional para sustentar y registrar la información relevante durante el proceso de intervención social” (Mancinas, 2017, pág. 31)

La elaboración de la historia social está inmersa en todo el transcurso de la intervención del profesional, ya que desde el primer acercamiento se va construyendo y nutriendo, por lo que se encuentra en un constante cambio o actualización para su culminación o cierre, por ello su uso es imperativo para el que hacer del trabajador social debido a que:

“Siendo su principal fin la intervención, esta busca obtener y registrar información suficiente para realizar un diagnóstico de la situación social a atender, así como para realizar medidas correctivas durante el proceso, lo cual es posible a partir de la base que brinda tanto para la planificación, como para la revisión y el análisis reflexivo de la intervención, además de servir como guía en la toma de decisiones, en función de la revisión y seguimiento pormenorizado y temporalizado de la intervención profesional”. (Mancinas, 2017, pág. 33)

Otro instrumento que se utiliza en Trabajo Social es la **ficha de social** la cual se utiliza dentro de los centros penitenciarios para la gestión de servicios que sean externos o que no estén disponibles dentro del mismo, es así que Mancinas (2017) refiere que:

“Este instrumento de carácter objetivo se utiliza principalmente en dos casos: para gestionar servicios que la población demanda a la institución donde se labora o instituciones externas, cuando internamente no se cuenta con ellos. En estas situaciones, es de vital importancia contar con el registro de datos con la finalidad de asegurar que se les otorgará a los usuarios el servicio adecuado o que se les remitirá a los organismos que puedan dar respuestas a sus demandas o necesidades concretas” (Mancinas, 2017, pág. 69)

La ficha social es utilizada por los profesionales en todo momento en los centro penitenciarios, ya que es necesaria la documentación de la situación clínica en la que se encuentra la persona privada de la libertad, donde se indicara si es necesario algún tipo de medicamento en especial al que no tiene acceso o requiere de traslado a alguna institución de salud, por lo que dicho informe, de manera multidisciplinar le dará contexto a los profesionales que le darán seguimiento.

Aunado a lo anterior, el **informe social** de acuerdo con Rodríguez (2017) refiere la definición de Meza como un:

“texto escrito en el que el/la trabajador / asocial presenta los datos relacionados con la historia social y situación actual de la/s persona/s, realizando una interpretación y apreciación de los mismos, destinadas a fundamentar y proponer la acción transformadora a partir de los conocimientos científicos”. (Rodríguez, 2017, pág. 128)

De acuerdo a la definición anterior, se puede entender que esta herramienta va a servir para informar a los profesionales inmersos o personas que estén relacionadas dentro del conflicto o situación, la cual permitirá la reflexión de la información recolectada y beneficiara a un mayor conocimiento del contexto social y beneficia el intercambio de información entre profesionales.

Uno de las principales técnicas utilizados por Trabajo Social dentro de su intervención es la **entrevista**, la cual se realiza principalmente de manera verbal, con el fin de conocer más a fondo un tema, contexto, una situación o un problema, para ello Rossel y Rodríguez (2017) refieren que:

“Entenderemos por técnica la utilización consciente e intencionada de conocimientos procedentes de la teoría, de la experiencia y de otras fuentes de información, que el trabajador social transforma en conducta mediante la relación que establece con el entrevistado. De esta manera, una profesión hace suya una técnica cuando utiliza de forma operativa y sistemática unos contenidos teóricos para lograr sus objetivos profesionales. La técnica de entrevistar en el trabajo social tiene unas características singulares que la distinguen de otras profesiones, pues los objetivos y el ámbito de la aplicación son también diferentes”. (Rossell & Rodríguez, 2017, pág. 35)

3.2 Resultados

De acuerdo al tipo de análisis que se está desarrollando en el presente documento, se creyó pertinente elaborar una entrevista semi-estructurada, la cual se aplicó a seis personas que laboran dentro de un Centro Penitenciario de Hidalgo de las cuales, dos tienen una licenciatura en derecho, dos de ellas son licenciadas en Trabajo Social, dos cuentan con la licenciatura en psicología y una en criminología.

Partiendo de lo anterior, se consideró la participación de estos profesionales ya que, por lo que se ha mencionado, son disciplinas que se han desarrollado mayormente en el papel de mediador, por lo que se valoró conocer su experiencia laboral dentro del ámbito penal, al igual que, la importancia que le otorgan a las leyes, normas y códigos para el desempeño de su profesión dentro centro, es así que se les aplicó la entrevista basada en las siguientes preguntas:

1. ¿Para usted cual es el objetivo de la mediación en el ámbito penal?
2. ¿Cuáles diría que son las habilidades, capacidades o conocimientos necesarios para poder desarrollarse como facilitador dentro de los procesos de mediación penal?
3. ¿Cuál considera que es la profesión que reúne todos los aspectos ya mencionados, para desarrollarse en este ámbito?
4. ¿Cuáles son las ventajas de llevar a cabo un proceso de mediación en el ámbito penal para la resolución de conflictos?
5. ¿Cuál es la importancia del conocimiento de las leyes y códigos vigentes al momento de intervenir en un proceso de mediación penal?
6. ¿Qué relevancia tiene los protocolos de cada área en el centro?
7. La ética y la moral son de relevancia para los profesionales que ejercen dentro del ámbito legal, ¿Qué elementos resaltaría de cada una?
8. ¿Cómo favorece la visión humanista en su ejercicio profesional con las personas privadas de la libertad?
9. ¿Cómo describiría la relación que mantiene el trabajador social con las personas privadas de la libertad?
10. ¿Considera que el Trabajador Social podría ser mediador? ¿Por qué?
11. ¿Qué piensa que falta dentro de la formación del Trabajador Social para que ejerza como facilitador en el área de la mediación penal sin complicaciones?

12. ¿Qué técnicas e instrumentos considera que el Trabajador Social deba de dominar para implementar en su intervención dentro de este proceso?
13. ¿Qué actividades ha llevado a cabo dentro del centro?

Las entrevistas se realizaron el día miércoles 9 de agosto de 2023, siendo la primera persona entrevistada la Licenciada en Derecho Mireya Gayoso Torres quien actualmente se desarrolla como coordinadora del área técnica, misma que mencionó que la mediación nos puede ayudar a cortar tiempos en cuestión de resolución de conflictos, por lo general lo que respecta a los centros existen procedimientos administrativos, peticiones por parte de las persona privada de la libertad que hacen hacia dirección, quien tiene que dar la resolución ante dicha petición, por lo que ya no se tiene que presentar ante el juez de ejecución que haría más largo ese procedimiento. (Gayoso, 2023)

Con lo que respecta a las habilidades, capacidades o conocimientos necesarios para desarrollarse como facilitador dentro de los procesos de mediación penal refiere que se debe tener la posibilidad de resolver inmediatamente la petición y guiarla de manera favorable para la PPL, en cuanto a los conocimientos necesarios para llevar a cabo una mediación, alude que se debe conocer la petición y saber si se puede resolver mediante una mediación, ya que hay ciertos procedimientos donde se encuentran con el juez de control, posteriormente se van al juez de ejecución, lo cual ya es otro tipo de petición y procedimiento, más que nada es saber que ese tipo de peticiones hacia qué autoridad debe de estar dirigida, tener la observancia en cuestión a la ley y artículos que respalden esa mediación. (Gayoso, 2023)

Referente a las profesiones que considera que reúne los aspectos mencionados para intervenir en dichos procesos, menciona que las autoridades que resuelven y que llevan a cabo la mediación, por ello todas las áreas son importantes, sin embargo, lo que respecta a Trabajo Social interviene en el tipo de resoluciones donde el PPL extiende una petición en cuestión de la familia, por otro lado, si la petición es para algún beneficio se solicita un estudio que reúna las características solicitadas y así poder disminuir la multa u obtener algún beneficio. (Gayoso, 2023)

Nos regimos bajo un sistema que es el poder ejecutivo, así mismo, hay una ley a nivel nacional, protocolos y un reglamento interno vigente que siguen todos los centros, de igual manera, la autoridad penitenciaria para tener que resolver un conflicto, debe conocer todos los tipos de leyes,

reglamentos y códigos para una buena resolución y no violar derechos de la PPL, de aquí la importancia del conocimiento de las leyes y códigos al momento de intervenir en estos procesos, por lo que concierne a los protocolos, estos manejan como se deben desarrollar las actividades dentro del centro, por lo que existen protocolos para el ingreso de visitas o de menores, cuando hay fugas, remisiones cuando ingresa una PPL, entre otros protocolos de los cuales se debe tener conocimiento para poder actuar cuando se presente alguna situación en particular, por lo que existen protocolos de cada área, como el de seguridad, del área educativa, entre otros. (Gayoso, 2023)

La ética y la moral son ejes rectores para el personal que labora dentro de los centros de reinserción, por lo que, la honradez, honestidad, discreción para el manejo de datos de alta seguridad y el manejo adecuado de términos, aunado a lo anterior, desde una visión humanista, la Comisión Nacional de Derechos Humanos se coadyuva con el centro para defender los derechos humanos y tener un trato digno hacia las PPL, que cuenten con asistencia médica, que todas las áreas ofrezcan alguna actividad y que se traten como personas, a pesar de que hayan violado la ley en su momento no los exime de tratarlos de diferente manera. (Gayoso, 2023)

Profundizando en el rol que el Trabajador Social desempeña dentro del centro, la Licenciada Gayoso (2023) hizo mención que la relación debe de ser de cordialidad y de respeto, siendo el profesional el enlace de la PPL con el exterior, ya que al momento de su ingreso se realiza una llamada a sus familiares para solicitar la visita de un defensor, así mismo, cuando se presenta una cuestión de salud, el área de Trabajo Social y el área médica deben contactar a la familia para solicitar documentos, medicamentos o cualquier otro dato médico.

Como punto final, dentro de la entrevista se argumentó sobre si el trabajador social podría ser un mediador dentro de dicho ámbito, por lo que la respuesta obtenida fue favorable, debido a que mencionó que el hecho de ser el enlace con el exterior y con las demás áreas, es un área que facilita la mediación ya que se tendría una pronta resolución y un mayor acceso a la información de la PPL, así mismo, mencionó que en la ley anterior se contemplaba a Trabajo Social dentro de los ejes de reinserción, lo cual se debería de cuestionar, puesto que es un área que favorecía más a la obtención de beneficios como remisiones o libertades. (Gayoso, 2023)

De igual manera, se le realizó la entrevista al Licenciado en Derecho, Christopher Ibarra Mota, quien se desarrolla dentro del centro como el encargado del área deportiva, el cual mencionó como

primer punto, que la mediación en el ámbito penal busca resolver de manera extrajudicial o en caso de que ya este proceso judicial, llegar a los mejores términos para ambas partes, es así que para llevar a cabo el papel de facilitador dentro de los procesos de mediación penal se debe tener conocimiento jurídico de un proceso penal en el nuevo sistema acusatorio y tener las habilidades necesarias de comunicación para poder intervenir, aunado a lo anterior, las ventajas de llevar a cabo un proceso de mediación penal se encuentran en la agilización del tiempo de resolución dentro de dicho proceso, al igual que el tener una parte neutra dentro del proceso que pueda emitir una opinión neutral y objetiva. (Ibarra, 2023)

En cuanto al marco jurídico se hizo hincapié en la importancia de proteger y no violentar los derechos humanos del procesado y de la víctima, al igual que el respeto del proceso y evitar la violación del mismo, para evitar retrasar la objetividad del mismo, de igual manera, los protocolos juegan un papel trascendental en el respeto de los Derechos Humanos de la persona privada de la libertad, al igual que mantener la objetividad jurídica y penal, evitar procesos de corrupción y tener un orden dentro de los mismos para garantizar la objetividad de los programas, a la par, mantenerse actualizado sobre las reformas del ámbito jurídico. (Ibarra, 2023)

Siguiendo el hilo conductor, la ética y la moral son dos aspectos que se deben tener presentes al momento de laborar o intervenir en cualquier proceso jurídico, por lo que el profesionalismo y la efectividad de los profesionistas que desarrollan cualquier función dentro del centro es algo que se tiene que cuidar para evitar algún tipo de corrupción, así como la efectividad de la reinserción social, de la misma manera, el resguardo de dicha reinserción gira en torno a la objetividad de saber que se trata de una persona en todo momento, el quitar etiquetas y estigmas permite ir a los aspectos subjetivos de la persona y poder auxiliarlo en su proceso de reinserción social de manera particular o individual, la humanización es necesaria para mantener y resguardar los derechos de la PPL. (Ibarra, 2023)

Relativo a la relación del trabajador social con la persona privada de la libertad, el Licenciado Ibarra (2023) refirió que desde su experiencia, esta es cercana siendo la manera más efectiva de conocer el entorno de la PPL, resolver y fungir como un enlace entre la institución como el ámbito interno y la familia como el externo, esto para llevar a cabo una atención integral y que realmente el proceso de reinserción social sea efectivo, es así que, dentro de la resolución de la situación jurídica de la PPL, el trabajador social funcionaria en el aspecto de dar certeza a la familia, siendo

una intervención integral en el sentido de mantener comunicada a la familia y mantener el acompañamiento de la PPL para que tenga certeza del todo lo que sucede durante su proceso.

Se realizó la entrevista a la Licenciada en Psicología Ana Gabriela Tenorio, quien es encargada del área educativa dentro del centro desde hace aproximadamente 5 años, como punto inicial se abordó el objetivo de la mediación en el ámbito penal, para lo cual refiere que es el poder trabajar y visualizar de manera objetiva, con base a algún eje de reinserción social a trabajar desde su experiencia, ya que como área educativa es darle la orientación de acuerdo a su nivel académico con el que ingresan al centro, así como brindarles el servicio y dar acompañamiento en el proceso, para ello, refiere que tanto la empatía como la objetividad, son aspectos importantes para lograr los objetivos de acuerdo al eje que se pretende atender, aunado a lo anterior, las habilidades personales y actitudes, así como la neutralidad e imparcialidad son fundamentales para la labor del profesional que se desempeña dentro del área penal, siendo alguno de estos los profesionales en Derecho, Psicología, Trabajo Social, Sociología. (Tenorio, 2023)

La mediación para la resolución de conflictos, se encamina por la objetividad, ya que no se tienen que implementar situaciones emocionales ni situaciones sociales, de igual manera, al intervenir en este tipo de procesos es importante el conocimiento de leyes, normas y códigos vigentes porque al desempeñarse bajo un régimen es de vital importancia tener noción de lo que habla la ley del área en la que se está trabajando, para no violar los derechos de las personas con las que trabajas y conducir la labor de acuerdo a lo establecido, como lo son los protocolos, ya que se establecen los límites que se tienen que establecer entre trabajador y PPL, siendo la ética la clave para procesos y actividades como lo marca la ley, al igual que la moral, la cual permite no vulnerar a los usuarios, respetar lineamientos de la institución, siempre con el objetivo de llevar a cabo tus actividades, tomando en cuenta el sentido humanista para guiar a la PPL a una mejor reinserción social. (Tenorio, 2023)

Con lo que respecta al acercamiento que ha tenido con el área de Trabajo Social, Tenorio (2023) alude que como profesión dentro del centro es de suma importancia, ya que se encarga de conocer su estructura familiar, dándole seguimiento a uno de los principales núcleos de las PPL, por lo que el trabajador social se puede desarrollar como mediador y/o facilitador ya que se puede conocer más a fondo un determinado ámbito, en este caso como lo es el familiar, puesto que como profesional cuenta con los conocimientos para desempeñar tal papel.

De igual manera, como profesional de Psicología se realizó la entrevista a la Licenciada Tanía Martínez, encargada del área de Psicología y coordinadora del área de UPA, quien lleva trabajando 12 años dentro del centro, se dio inicio a la entrevista detallando el objetivo de la mediación, para lo cual Martínez (Martínez, 2023) menciona que es tratar de solucionar un problema sin que pase a algún proceso más tardado y complejo, para lo cual se necesita de un tercero, mismo que debe tener capacidad de discernir información, facilidad de comunicación asertiva, por lo que profesiones como Derecho se desarrollan dentro de este ámbito, por las cuestiones legales y jurídicas.

Con relación a las ventajas de llevar a cabo un proceso de mediación para la solución de conflictos, se encuentra que la PPL no obtenga un proceso legal y no pierda su libertad, en cuanto a la importancia de las leyes, documentos y normas, al estar en una constante actualización es importante mantenerse informado de los cambios que estas atraviesan de acuerdo al contexto, permitiendo enfrentar la situación o conflicto lo mejor posible y sin tantos percances, así mismo la labor de los trabajadores dentro del centro es en conjunto y no de manera individual, partiendo de este punto, los protocolos son importantes debido a que siempre se tiene que seguir de acuerdo al lugar donde se desarrolla el profesional, en cuestión de su profesión, se hace imprescindible la ética y secreto profesional, ya que trabaja con información delicada de cada una de las personas que se encuentran privadas de su libertad, la menara de conducir su intervención puesto que no pueden acercarse a cuestionar a las PPL si no se tiene la notificación por escrito.

La visión humanista para el área de psicología dentro del centro gira en torno a tratar a todas las PPL como lo que son, personas que gozan de Derechos Humanos, por lo que al intervenir con ellos se busca no violentar los derechos, mediante el respeto en general, evitar los juicios de valor, evitar etiquetas y seguir los lineamientos estipulados, con lo que respecta a la relación que expresa ha tenido con el área de Trabajo Social, Martínez (2023) alude que últimamente ha tenido mayor acercamiento relación, debido a que en UPA se requiere de mayor comunicación con los familiares, ya que la interacción de esa sección es más limitada debido a los problemas que presenta esa determinada población.

Como último punto, Martínez (2023) considera que un profesional en Trabajo Social es apto para desarrollar una intervención en los procesos de mediación penal, ya que se tiene un mayor acercamiento con los familiares y medio externo, con lo que respecta a las relaciones sociales y

debido a que es uno de los aspectos con los que trabaja la reinserción social, se debe poner un mayor énfasis en su establecimiento.

Dando continuidad a las profesionales que laboran dentro del centro, se entrevistó a Brenda Karina Velázquez quien cuenta con la formación en Criminología y Criminalística, quien se desempeña desde hace más de un año, como la encargada del área de Criminología y siendo el enlace de las actividades externas que envía la Dirección General de Prevención y Reinserción Social, es así que se dio inicio a la entrevista definiendo que el objetivo de la mediación en el área penal es dar a conocer la información que se requiera a una información en específico, para obtener algún beneficio y conocer algo en específico de la PPL, planteando que es necesario que el profesional que intervenga en este ámbito, es así que la mediación ayuda a reducir tiempo y agilizar las resoluciones para evitar llegar a otras instancias judiciales, se debe tener conocimientos de derecho penal y como se desarrolla un juicio oral, tener la habilidad de escucha activa y estar en constante actualización en la leyes, ya que es básico estar al tanto de la vigencia de tiempo y lugar de leyes, normas y códigos, ya que la ley se adecua al tiempo y al contexto donde se aplican, de igual manera, los protocolos toman relevancia puesto que guían el actuar ante situaciones en específico y hasta donde puede intervenir cada profesional para no vulnerar los derechos de las PPL y los trabajadores. (Velázquez, 2023)

La ética profesional en este ámbito es considerado como el actuar si etiquetar a las personas teniendo en cuenta que son personas que deben gozar de sus derechos humanos sin ningún impedimento, en cuanto a la visión humanista, la población penitenciaria siempre se ha etiquetado de manera negativa, por lo que esta perspectiva favorece la reinserción social de las PPL, así mismo Velázquez (2023) sugiere que el área de Trabajo Social es el segundo contacto que las personas tienen al ingresar al centro para hacer su registro de visitas, el cual es un derecho durante la permanencia en el centro, siendo este profesional el vínculo entre familiares y PPL, por ello considera que el trabajador social puede fingir como mediador debido a que desde su enfoque se pueden conocer las relaciones sociales con familia y/o amigos, para tener un acercamiento de cómo será la reinserción social de la PPL.

La siguiente entrevista se realizó a la Licenciada en Trabajo Social, Zyanya Caballero Cruz quien es coordinadora del sistema de acceso al centro, refiere que ha laborado por más de 4 años dentro de la institución, fue así que se dio inicio con el objetivo de la mediación en el ámbito penal, para

lo que se indicó que este proceso sirve para acortar tiempos y agilizar los procesos penales, así mismo, los profesionales que desarrollan su labor dentro de este ámbito deben contar con habilidades como, comunicación e investigación, al igual que tener pleno conocimiento de la leyes y dominio de los protocolos correspondientes, por lo que los profesionales que pueden intervenir son del área de las ciencias sociales como Trabajo Social, Derecho y también Psicología. (Caballero, 2023)

Siguiendo el hilo conductor se abarcaron algunas de las ventajas que se vislumbran de acudir a la mediación para resolución de conflictos, siendo el acortar tiempo, resumiendo periodos y el que ambas partes salgan beneficiadas. En cuanto a la importancia de los protocolos Caballero (2023) alude que estos guían el actuar del profesional, procedimientos a seguir en determinados contextos y situaciones, siempre manteniendo una objetividad en la labor, moral en cuanto al respeto de los valores dentro de la intervención con las PPL, tendiendo un enfoque humanista para el respeto de los Derechos Humanos, sin juzgar ni ejercer juicios de valor, es así que el trabajador social dentro del centro debe estar en constante capacitación para enriquecer el área en la que se dese desempeñar, por ello la investigación es fundamental en el quehacer del trabajador social, así como el saber trabajar con un equipo multidisciplinario.

En cuanto a las actividades realizadas de la trabajadora social dentro de su permanencia en el centro, se encuentran la elaboración de estudios socioeconómicos, familiares, entrevistas de inicio para conocer las personas a las que se les dará acceso a las visitas, audiencias cuando un juez lo solicita, gestión de medicamentos, toma de biométricos y registro digital para el acceso de los familiares, por lo que se hace mención de que Trabajo Social es un mediador en cualquier institución ya que, es el vínculo o enlace entre una instrucción, familia, autoridades y PPL. (Caballero, 2023)

De igual manera, dentro de un Centro Penitenciario de Hidalgo, se entrevistó a la siguiente Licenciada en Trabajo Social, Zuliana Michel Gómez Bautista quien ejerce sus actividades dentro del Sistema Integral de Acceso a Centros de Reinserción Social como capturista de datos biométricos y/o digitales de las visitas autorizadas de las PPL, como primer tema se abarcó el objetivo de la mediación en el ámbito penal, para lo cual Gómez (2023) , refirió que es buscar una solución e implantar un acuerdo, escuchando a la víctima y al victimario, donde el mediador llevará a cabo la escucha activa, la comprensión y el compromiso, por lo que los profesionales de Trabajo

Social, Derecho y Psicología son los principales candidatos para intervenir en los procesos de mediación penal, en el cual podemos encontrar algunas ventajas para la resolución de conflictos, en cuanto a la rapidez, económica, existe menor desgaste para las partes y la mayoría de las veces se llega a un acuerdo satisfactorio.

Para poder intervenir en este ámbito es relevante tener conocimientos en términos, leyes, normas y códigos vigentes, al igual que de los protocolos existentes de cada área en los lugares donde se pretenda desarrollar la intervención y guiar las actividades, aunado a lo anterior, el trabajador social deberá mantener una relación cordial, de respeto tanto con familiares, PPL y colaboradores, tal como mantener una ética profesional con el manejo de la información y datos dentro del centro, tomando una visión humanista al momento de evitar los juicios de valor de las PPL, ya que el profesional es el enlace entre el exterior y el centro. (Gómez, 2023)

3.3 Comprobación de hipótesis y alcance de objetivos

Con base a la hipótesis y objetivos planteados en este trabajo, se llegó a la conclusión que la formación de Trabajo Social es vital para el desarrollo de los profesionales en diversos campos de intervención, ya que surgen prácticas emergentes al ser la sociedad un fenómeno en constante cambio, van surgiendo nuevas maneras en las que el trabajador social se puede desempeñar, como lo es la mediación, se ha planteado a lo largo del presente análisis que el profesional cuenta con los conocimientos y fundamentos teórico-prácticos para desempeñarse en este ámbito de manera eficiente, puesto que a través de su intervención, favorece la comprensión del contexto en el que se desarrolla el conflicto, facilitando la búsqueda de posibles soluciones.

Aunado a lo anterior, se parte de los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas, donde los profesionales mencionan que trabajar de manera multidisciplinar con el área de Trabajo Social dentro de un Centro de Reinserción Social, brinda un panorama más amplio en el conocimiento del contexto en el que se desarrolló la persona privada de la libertad, por lo que se distinguen con mayor facilidad los aspectos en los que se debe poner mayor énfasis al momento de la búsqueda de la reinserción social, así mismo, facilita la identificación de las redes de apoyo con las que cuenta el sujeto de intervención, favoreciendo a su vez la comunicación entre las partes que se encuentran inmersas en un conflicto.

Con lo que respecta a la metodología en trabajo social, se concluye que las fases metodológicas se van ajustando a la intervención del profesional y al contexto en el que se desarrolle, es así que mediante las técnicas e instrumentos se recolecta la información para una mayor comprensión del problema o conflicto, al igual que del contexto del sujeto de estudio, para que posteriormente el profesional construya su diagnóstico y se planifiquen o se parta a la búsqueda de posibles soluciones, cabe mencionar que, las actividades y desarrollo de la intervención pueden estar sujetas al lugar o entidad en el que se encuentre el conflicto, por lo que es de suma importancia el conocimiento y contante actualización de leyes, normas, códigos y protocolos que rijan.

Es así que se concluye que con base a la formación, habilidades y conocimientos del profesional en Trabajo Social, se puede llevar a cabo una intervención en los procesos de mediación penal, siendo el trabajador social un candidato para ejercer su rol de mediador dentro de los Centros de

Reinserción Social, puesto que al aplicar los conocimientos teórico-prácticos se puede llegar a la búsqueda de soluciones y alternativas que faciliten la solución de conflictos.

Glosario

- Comité Técnico: Al Órgano Colegiado Consultivo y de autoridad en aquellos asuntos que le corresponda resolver del Centro Penitenciario, de conformidad con las disposiciones aplicables. (LNEP, 2016, pág. 2)
- Facilitador: El profesional certificado del Órgano cuya función es facilitar la participación de los Intervinientes en los Mecanismos Alternativos. (CDHCU, 2024, pág. 2)
- Juez de control: Al Órgano jurisdiccional del fuero federal o del fuero común que interviene desde el principio del procedimiento y hasta el dictado del auto de apertura a juicio, ya sea federal o local. (LNEP, 2016, pág. 2)
- Juez de ejecución: A la autoridad judicial especializada del fuero federal o local, competente para resolver las controversias en materia de ejecución penal, así como aquellas atribuciones que prevé la presente Ley. (LNEP, 2016, pág. 2)
- LGMASC: Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.
- LNEP: Ley Nacional de Ejecución Penal
- LNMASCMP: Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.
- Mediación: Procedimiento voluntario mediante el cual las partes acuerdan resolver una controversia o conflicto en forma parcial o total, de manera pacífica, o prevenir un futuro, con la asistencia de una persona tercera imparcial denominada facilitadora. Se entenderá que existe Comediación cuando participen dos o más personas facilitadoras. (LGMASC, 2024, pág. 2)
- Mediador: El mediador debe ser un especialista cualificado cuya intervención servirá para allanar el camino que conducirá a los litigantes hacia “ese lugar común”. (PJENL)
- Partes: Personas físicas o morales que, voluntariamente y de manera individual o colectiva, deciden prevenir o resolver una controversia o conflicto, a través de alguno de los mecanismos alternativos de solución de controversias previstos en esta Ley y demás que resultan aplicables en los respectivos ámbitos de competencias. (LGMASC, 2024, pág. 3)
- Persona procesada: A la persona sujeta a proceso penal sometida a prisión preventiva. (LNEP, 2016, pág. 3)
- PPL: Persona Privada de la Libertad.

- Visitantes: A las personas que ingresan a los Centros Penitenciarios, o que solicitan su ingreso, para realizar una visita personal, familiar, íntima, cultural, deportiva, recreativa, religiosa, humanitaria u otras similares. (LNEP, 2016, pág. 4)

Referencias

- Alonso, G. J. (22 de Junio de 2023). EL TRABAJO SOCIAL PENITENCIARIO: HACÍA LA REINSERCIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD. FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.
- Ander-Egg, E. (2012). Humanismo y Trabajo Social . *Revista de Trabajo Social*, 47-79.
- Armienta, h. G. (2011). *EL JUICIO ORAL Y LA JUSTICIA ALTERNATIVA EN MÉXICO* . Ciudad de México: Porrúa.
- Avilés, N. M. (2020). LA MEDIACIÓN EN EL ORDEN JURISDICCIONAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO EN ESPAÑA. *Revista Acta Judicial*, 24-47.
- Azaola, G. E. (2022). Funcionamiento del sistema penitenciario en México. *Investigaciones Jurídicas de la UNAM* , 29-50.
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el trabajo social*. España: PAIDÓS.
- Barajas, L. E., & Gómez, H. J. (2020). La necesidad de la mediación comunitaria en las sociedades actuales. *Inciso*, 182-202.
- Bergman, M., & Azaola, E. (2007). Cárceles en México: Cuadros de una Crisis. *Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana*, 74-87.
- Caballero, C. Z. (9 de Agosto de 2023). Mediación penal en materia de trabajo social, delitos menores y su intervención en el CERESO de Pachuca de Soto, Hgo. (E. M. García, Entrevistador)
- CAMARA DE DIPUTADOS. (16 de Junio de 2016). *LEY NACIONAL DE EJECUCIÓN PENAL*. Obtenido de https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNEP_090518.pdf
- CAMARA DE DIPUTADOS. (16 de Junio de 2016). *LEY NACIONAL DE EJECUCIÓN PENAL*. Obtenido de https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNEP_090518.pdf
- Castro, G. M. (2017). *Metodología de intervención en Trabajo Social*. CASA EDITORA SHAAD.

- CDD. (16 de Junio de 2016). *LEY NACIONAL DE EJECUCIÓN PENAL*. Obtenido de CDCU:
https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNEP_090518.pdf
- CDHCU. (2009). *LEY QUE ESTABLECE LAS NORMAS MÍNIMAS SOBRE READAPTACIÓN SOCIAL DE SENTENCIADOS*. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
- CDHCU. (19 de Febrero de 2021). Obtenido de
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CNPP.pdf>
- CDHCU. (19 de Febrero de 2021). *Código Nacional de Procedimientos Penales*. Obtenido de
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CNPP.pdf>
- CDHCU. (20 de Junio de 2021). *Ley Nacional De Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal*. Obtenido de
https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_200521.pdf
- CDHCU. (26 de Enero de 2024). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGMASC.pdf>
- CDHCU. (20 de 05 de 2024). *LEY NACIONAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN MATERIA PENAL*. Obtenido de
<https://www.diputados.gob.mx>
- CDHCU. (2025). *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS*. México: Diario Oficial de la Federación.
- CDHEH. (2021). *Informe Especial de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo. Sistema Penitenciario y Barandilla 2021*. Hidalgo: COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE HIDALGO.
- CGTS. (17 de Diciembre de 2020). *Consejo General del Trabajo Social*. Obtenido de
<https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/Valor%20a%C3%B1adido%20del%20TS%20en%20mediaci%C3%B3n.pdf>
- CNDH. (2017). *Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos*. Ciudad de México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

- CNU. (13 de Agosto de 2002). *Resoluciones y decisiones aprobadas por el Consejo Económico y Social en su período de sesiones sustantivo de 2002*. Obtenido de https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_1080_1.pdf
- Cumbre Judicial Iberoamericana. (04 de 2018). *EUROsociAL*. Obtenido de https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Reglas-brasilia_web.pdf
- Darias, R. D. (20 de Junio de 2014). *Universidad de La Laguna*. Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/236/MEDIACIONFAMILIARYTRABAJO SOCIAL.pdf?sequence=1>
- De Tomasso, A. (2002). *Mediación y Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- De Tomasso, A. (2002). *Mediación y Trabajo Social* . Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Del Rario Espino, L. B. (2013). LOS MODELOS DE MEDIACIÓN. *exlege*.
- Di Pietro, M. C. (2023). AUTOCOMPOSICIÓN. MODOS Y MÉTODOS DE SUPERACIÓN DE CONFLICTOS. CONCILIACIÓN. *Anuario del Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales*, 234-256.
- Domínguez, P. M. (2002). EL SENTIDO DE LO HUMANO EN LA TEORÍA Y LA PRACTICA DEL TRABAJO SOCIAL . *Redalyc* , 57-82.
- Dorado, B. A., Munuera, G. P., & Perez, V. J. (2022). EL INFORME SOCIAL COMO HERRAMIENTA IDENTITARIA DEL TRABAJO SOCIAL. *INTERÉS PROFESIONAL* , 7-22.
- Echeverria, M. L. (1984). FIOLOSOFIA, VALORES Y PRINCIPIOS DEL TRABAJO SOCIAL: LA ETICA PROFEIONAL. *UNIVERSIDAD DE COSTA RICA* .
- España, J., & Escalera, L. A. (2021). PERFIL INTEGRAL DEL FACILITADOR EN METODOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL EN MATERIA DE MEDIACION EN MEXICO. En F. Gorjón, & J. Vera, *LA PROFESION DE LA MEDIACION* (págs. 85-97). Ciudad de México: tirant lo blanch .

- Facal, F. T. (2015). Contextualización del trabajo social penitenciario: situación actual. *Servicios Sociales y Política Social*, 11-20.
- Fiscalía General de la República. (16 de 11 de 2017). *Gobierno de México*. Obtenido de <https://www.gob.mx/fgr/es/articulos/sabes-cuales-son-los-requisitos-que-deben-cumplir-las-personas-facilitadoras-de-los-masc-que-obligaciones-deben-cumplir?idiom=es>
- Flores, D. L. (1991). *EL TRABAJO SOCIAL EN LOS CENTROS PENITENCIARIOS: ESTUDIO REALIZADO EN LA COLONIA PENAL DE ISLAS MARIAS, MEXICO* . México, D.F: UNAM.
- Flores, S. J., & García, R. S. (2012). *Intervención individualizada*. México, D.F: Yecolti editorial
- Fuentes, D. F. (2015). *Manual Juicio Oral*. México: Anaya editores.
- Gallardo, C. M. (1976). *METODOLOGIA BASICA DEL TRABAJO SOCIAL*. Nuevo león: UNIVERSIDAD AUTNOMA DEL NUEVO LEON .
- Gayoso, M. (9 de Agosto de 2023). Mediación penal en materia de trabajo social, delitos menores y su intervención en el CERESO de Pachuca de Soto, Hgo. (E. M. García, Entrevistador)
- GEH. (2020). *LEY DE AMNISTÍA PARA EL ESTADO DE HIDALGO*. Hidalgo: Instituto de Estudios Legislativos.
- Gobierno del Estado de Hidalgo. (22 de junio de 1992). *Transparencia Hidalgo*. Obtenido de <http://transparencia.hidalgo.gob.mx/descargables/dependencias/seguridad/4normatividad.pdf>
- Gómez, B. Z. (9 de Agosto de 2023). Mediación penal en materia de trabajo social, delitos menores y su intervención en el CERESO de Pachuca de Soto, Hgo. (E. M. García, Entrevistador)
- González, C. E. (1999). *LA MEDIACIÓN EN MÉXICO*. *Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM*. Obtenido de <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/rev/indice.htm?r=jurid&n=29>

- Guajardo, S. A. (2023). APROXIMACIÓN AL ALCANCE DE LA AUTOCOMPOSICIÓN EN EL DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO MEXICANO. 19-34.
- Guinot, C. (2008). *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social* . España: Deusto Publicaciones.
- Gutiérrez, L. D., & Contreras, O. L. (2016). *Economía, cultura y sociedad* . México: Ediciones de la noche.
- Guzmán, P. D. (2020). Los medios alternativos para la solución de conflictos y la justicia restaurativa. Historia y Desarrollo teóricos, conceptual en México. *Juridicas UNAM*, 12-15.
- Hernández, G. C., & De la Rosa, R. P. (2015). Justicia alternativa y el fortalecimiento de los vínculos familiares. Una mirada a la mediación familiar en Argentina y México. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México*, 71-95.
- Ibarra, M. C. (9 de Agosto de 2023). Mediación penal en materia de trabajo social, delitos menores y su intervención en el CERESO de Pachuca de Soto, Hgo. (E. M. García, Entrevistador)
- INEGI. (Diciembre de 2017). Estadísticas sobre el sistema penitenciario estatal en México. México.
- Islas, C. A., & Cornelio, L. E. (2019). *MEDIACIÓN Y DERECHOS HUMANOS* . Ciudad de México: Porrúa .
- Jiménez, d. B. (1986). TRABAJO SOCIAL Y CONFLICTO. *Revista de Trabajo Social*, 29-36.
- Jimenez, S. B. (2020). MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: DOS CONCEPTOS QUE VAN DE LA MANO. *DOSSIER MEDIACIÓN*, 27-38.
- Lamas, M. S. (2023). Análisis de la situación penitenciaria en México y su inminente transformación restaurativa. *Scielo*, 283-309.

LGMASC. (2024). *LEY NACIONAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS*. CAMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNION.

Mancinas, E. S. (2017). *HERRAMIENTAS PARA CONSTRUIR EL EXPEDIENTESOCIAL DESDE TRABAJO SOCIAL* . Ciudad de México: RES PÚBLICA.

Martínez, T. (9 de Agosto de 2023). Mediación penal en materia de trabajo social, delitos menores y su intervención en el CERESO de Pachuca de Soto, Hgo. (E. M. García, Entrevistador)

Mellado, B. C. (2014). *MEDIACIÓN PENAL EN ADULTOS Y EL TRABAJO SOCIAL EN LA JUSTICIA RESTAURATIVA*. España: Universidad de Jaén.

Munuera, G. M. (2012). J. M. Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de mediación y Trabajo Social. *Portularia*, 97-108.

Munuera, G. M. (2013). Trabajo social en la historia de la resolución de conflictos y mediación . *Servicios Sociales y Política Social*, 25-36.

Neuman, E. (2005). *LA MEDIACIÓN PENAL Y LA JUSTICIA RESTAURATIVA*. Buenos Aires: PORRUA.

ONU. (2006). *Manual sobre programas de justicia restaurativa*. Obtenido de https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf

Ortega, G. L. (2021). Peritaje en Trabajo Social. *Trabajo Social UNAM*, 11-26.

Pérez, C. M. (2008). Mediación Familiar en el Distrito Federal. Un acercamiento al procedimiento y su regulación. *Revistas Jurídicas UNAM* , 933-958.

Rodríguez, O. L. (2017). *Herramientas para construir un expediente desde el trabajo social*. Ciudad de México: RES PÚBLICA.

Rondón, G. L. (2013). Mediación Social y Trabajo Social. Una construcción en común desde la perspectiva de la epistemología creativa. *Servicios Sociales y Política Social*, 37-50.

- Rossell, P. T., & Rodríguez, M. P. (2017). *La entrevista en el trabajo social*. Barcelona: Herder.
Obtenido de <https://pdfcoffee.com/rossell-poch-teresa-y-rodriguez-mol-pepita-la-entrevista-en-el-trabajo-social-4-pdf-free.html>
- Sampieri, H. C., Collado, F. C., & Lucio, B. P. (1991). *Metodología de la investigación*. Estado de México : McGRAW.
- Sánchez, M. d., & Filardo, L. C. (2019). El Trabajo Social Penitenciario: un acercamiento teórico a la praxis de l@s trabajador@s sociales en los centros penitenciarios españoles. *Documentos de Trabajo Social*, 157- 172.
- SEGOB. (25 de Septiembre de 2016). *Secretaría de Gobierno*. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/segob/articulos/que-beneficios-trae-la-ley-nacional-de-ejecucion-penal>
- Tenorio, A. G. (9 de Agosto de 2023). Mediación penal en materia de trabajo social, delitos menores y su intervención en el CERESO de Pachuca de Soto, Hgo. (E. M. García, Entrevistador)
- UASJ. (07 de Octubre de 2024). *Gobierno de México*. Obtenido de Beneficio de Amnistía: https://justicia.segob.gob.mx/es/UASJ/Ley_de_Amnistia
- Vázquez, M. M., & Valbuena, d. I. (2010). La Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow . *Universidad Complutense* , 1-4.
- Velázquez, B. K. (9 de Agosto de 2023). Mediación penal en materia de trabajo social, delitos menores y su intervención en el CERESO de Pachuca de Soto, Hgo. (E. M. García, Entrevistador)
- Viscarret, J. J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.