I.- Datos Generales

Código	Título
EC1699	Mediación escolar

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que llevan a cabo la mediación escolar para resolver conflictos al interior de recintos escolares con la finalidad de resolver cualquier situación en la que dos o más partes perciben mutuamente que tienen objetivos incompatibles y de esta forma promover que la situación sea ocasión de crecimiento y transformación de la realidad de manera positiva y reducir las posibilidades de que se generen daños psicológicos, económicos, sociales, etc., y de que evolucione a un acto de violencia con la intención de causar un daño.

Toda vez que los conflictos son parte inevitable de la vida se requiere de personal plenamente calificado que ayude a las partes involucradas a entenderlos, analizarlos y resolverlos de forma efectiva y productiva, por lo cual la evaluación está dirigida al personal docente interno y externo a los recintos escolares principalmente de nivel medio, medio superior y superior en los que tenga lugar el conflicto escolar, a personal administrativo escolar, directivos y otros actores que desempeñan la mediación con personas adultas y menores de edad.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El presente Estándar de Competencia describe las funciones que las personas que se dedican a mediar conflictos escolares deben considerar para llevar a cabo la mediación de un conflicto, desde la preparación de la sesión, abarcando la recopilación de los datos concernientes a los hechos del conflicto, la verificación del espacio físico y de los documentos necesarios para llevar a cabo la mediación, el contacto y contextualización de las personas involucradas en el conflicto, el desarrollo de la hoja de datos personales de las partes involucradas en el conflicto, la carta de confidencialidad y el registro de la bitácora; la conducción de la sesión, abarcando la presentación ante las partes involucradas, la ejecución de la sesión y el desarrollo de la agenda de mediación; hasta la finalización de la mediación con acuerdos en materia educativa, abarcando la ejecución del cierre y el desarrollo del acta de acuerdos / convenio de mediación. Asimismo, se consideran los conocimientos necesarios para llevar a cabo la función y que son relativos a la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, a la Ley General de Educación, a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, a las exclusiones, a los modelos, las técnicas de comunicación y principios de la mediación escolar, a la mediación de conflictos escolares con menores de edad, el mapa del conflicto de mediación escolar, así como acuerdos en el seguimiento de la mediación escolar.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias, como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Instituciones Educativas de la Sociedad Civil.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
05 de noviembre de 2025	24 de noviembre de 2025

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

2 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)
Grupo unitario

2711 Auxiliares y técnicos en pedagogía y en educación.

Ocupaciones asociadas

Asistente educativo o de pedagogía.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Mediación de conflictos escolares.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

61 Servicios educativos.

Subsector:

611 Servicios educativos.

Rama:

6117 Servicios de apoyo a la educación

Subrama:

61171 Servicios de apoyo a la educación.

Clase:

611710 Servicios de apoyo a la educación.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Universidad La Salle Bajío A.C.
- Punto Medio, el arte de negociar

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, la evaluación debe llevarse a cabo de forma simulada, para lo cual se deberá contar con por lo menos tres personas de apoyo y con un área de evaluación con los materiales, equipo e infraestructura suficientes, para el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
- Para llevar a cabo la evaluación de desempeños y productos referidos en el EC, la persona candidata elegirá uno de los casos de estudio simulados previamente diseñados y que se encuentran incluidos en los anexos del IEC correspondiente en los cuales se señala puntualmente los roles que el candidato, así como el personal de apoyo deben desempeñar e interpretar a efecto de articular el escenario correspondiente para la evaluación de los criterios de desempeño y producto del EC.
- El personal de apoyo tendrá que fungir el rol que le sea asignado según el caso elegido por el candidato.

Apoyos/Requerimientos:

Personal de apoyo:

- Por lo menos dos personas de apoyo que cumplan el rol de involucrados en el conflicto escolar.
- Por lo menos una persona de apoyo que funja como encargado del área escolar a la que corresponda solicitar información del conflicto escolar.

Infraestructura:

- Un espacio privado con sillas/asientos suficientes para las personas que participen en la mediación.

Equipo:

- Una computadora de escritorio / Laptop.
- Una impresora.

Material:

- Un formato de acuerdo / carta de confidencialidad.
- Un formato de consentimiento informado.

- Un formato de asentimiento.
- Hojas suficientes para imprimir tres juegos del acta de acuerdos / convenio de mediación.
- Por lo menos un bolígrafo de tinta azul / negra.

Duración estimada de la evaluación

- 45 minutos en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 1 una hora con 45 minutos.

Referencias de Información

- Cotino Hueso, Lorenzo. (2018). Confidencialidad y protección de datos en la mediación en la Unión Europea. Revista IUS, 12(41), 311-341.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro de Mediación y Conciliación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Periódico Oficia. (2018). Gaceta del Gobierno el 30 de agosto de 2018.
- Ley para la convivencia libre de violencia en el entorno escolar para el estado de Guanajuato y sus municipios. (2022). Periódico Oficial del Estado de Guanajuato, 2 de julio de 2013.
- Reglamento escolar para una convivencia en la paz del Estado de Guanajuato. (2022). Ley para la convivencia libre de violencia en el entorno escolar para el estado de Guanajuato y sus municipios. Periódico Oficial del Estado de Guanajuato, 18 de octubre de 2013.
- SEP (2016). Orientaciones para la Prevención, Detección y Actuación en casos de Abuso Sexual Infantil, Acoso Escolar y Maltrato en las Escuelas de Educación Básica.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. (2010). Diario Oficial de la Federación, 5 de julio de 2010.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. (2017). Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017.
- Ley General de Educación. (2023). Diario Oficial de la Federación, 20 de diciembre de 2023.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. (2023). Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2014.
- Ley General De Mecanismos Alternativos De Solución De Controversias (2024). Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2024

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Mediación escolar

Elemento 1 de 3
Preparar la sesión de mediación en materia educativa

Elemento 2 de 3
Conducir la sesión de mediación en materia educativa

Elemento 3 de 3
Finalizar la mediación con acuerdos en materia educativa

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E5316	Preparar la sesión de mediación en materia educativa

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recaba los datos de los hechos del conflicto escolar:
   - Solicitando información y antecedentes vinculados a los hechos con el/las área(s) correspondientes de la institución educativa,
   - Registrando la información obtenida en la hoja de datos personales, y
   - Registrando los datos recibidos en la bitácora del proceso de mediación escolar.
   - Confirmando que se trata de un conflicto susceptible a mediación con el/las área(s) correspondientes de la institución educativa.

2. Verifica los elementos del espacio físico en el cual se llevará a cabo la mediación escolar:
   - Corroborando que sea privado,
   - Corroborando que se encuentre libre de distractores sonoros y visuales, y
   - Corroborando que se cuente con sillas/asientos necesarios para el número de personas que participarán en la mediación escolar.

3. Verifica la disponibilidad de los documentos para llevar a cabo la mediación escolar:
   - Corroborando que se cuente con la(s) carta(s) de consentimiento informado y/o carta(s) de asentimiento,
   - Corroborando que se cuente con la(s) carta(s) de confidencialidad, y
   - Corroborando que se cuente con la hoja de datos personales de los partes involucradas en el conflicto escolar.

4. Informa a las personas involucradas en el conflicto escolar acerca del proceso de la mediación escolar:
   - Contactando presencialmente y por separado a las partes involucradas en el conflicto escolar,
   - Solicitando a las personas involucradas en el conflicto escolar su versión de los hechos,
   - Explicando brevemente la naturaleza de la mediación escolar a cada persona involucrada en el proceso,
   - Explicando el objetivo de la mediación escolar a cada persona involucrada en el proceso,
   - Explicando, por lo menos dos beneficios de la mediación escolar, a cada persona involucrada en el proceso,
   - Explicando, por lo menos cuatro principios generales de la mediación escolar, a cada persona involucrada en el proceso,
   - Acordando opciones de fecha y hora para llevar a cabo la mediación con las personas involucradas en el conflicto escolar,
   - Preguntando si existen dudas / Contestando las preguntas de las personas involucradas acerca del proceso de mediación escolar,
   - Solicitando a las partes involucradas en el conflicto escolar la firma de la(s) carta(s) de consentimiento informado / carta(s) de asentimiento a cada persona involucrada,

- Solicitando a las partes involucradas en el conflicto escolar la firma del acuerdo / carta de confidencialidad, y
- Concluyendo el contacto presencial con cada persona involucrada en el conflicto escolar en máximo 30 minutos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La hoja de datos personales de las personas involucradas en el conflicto escolar, elaborada:
   - Contiene los nombres completos de las partes involucradas en el conflicto escolar,
   - Contiene por lo menos un dato de contacto de cada persona involucrada en el conflicto escolar (teléfono, dirección, correo electrónico),
   - Contiene el grupo, grado académico, género, turno, edad, número de identificación del alumno en la institución y/o actividad desempeñada dentro de la institución educativa de las personas involucradas en el conflicto, y
   - Contiene la relación entre las personas involucradas en el conflicto escolar.
   - Indica que se trata de un conflicto susceptible a mediación.

2. El acuerdo / La carta de confidencialidad, registrada:
   - Contiene la fecha en la que se llevará a cabo la mediación escolar,
   - Contiene los nombres completos de las partes involucradas en el conflicto escolar,
   - Contiene la leyenda de confidencialidad con apego al reglamento de la institución,
   - Incluye la leyenda de voluntariedad de las partes involucradas en el conflicto escolar, y
   - Contiene la firma de las partes involucradas en la mediación escolar.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes (capitulo 8).	Conocimiento
2. Ley General de Educación (artículos 13, 14, 15 y 74).	Conocimiento
3. Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. (Artículos del 1º al 10º) y Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. (Artículos del 1º al 18º).	Conocimiento
4. Exclusiones de la mediación escolar (Reglamento Escolar para una Convivencia en la Paz del Estado de Guanajuato, artículo 56).	Conocimiento
5. Principios de la mediación escolar (Reglamento Escolar para una Convivencia en la Paz del Estado de Guanajuato artículo 66).	Conocimiento
6. Mediación de conflictos escolares con menores de edad.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se comunica cortésmente con las personas involucradas en el conflicto escolar y con el personal de la

	institución educativa encargada de proporcionar información acerca del conflicto escolar.
2. Cooperación:	La manera en que interactúa colaborativamente con los miembros de la escuela para resolver el confitico escolar.
3. Iniciativa:	La manera en que propone soluciones para contar con todos los elementos y documentos necesarios para llevar cabo la mediación escolar.
4. Perseverancia:	La manera en que invita al proceso de mediación escolar a las partes involucradas hasta obtener una respuesta de su parte.

GLOSARIO

1. Beneficios de la mediación escolar:	Consideran la ampliación de las alternativas de solución en los reglamentos institucionales; estrategias para solucionar los conflictos de forma no violenta; la disminución del número de expedientes disciplinarios; la evitación de la escalada del conflicto y reducción de los daños de un conflicto mal gestionado; la facilitación de un ambiente más distendido en el centro educativo; la mejora las habilidades socio-emocionales en los participantes, favoreciendo la responsabilidad y la colaboración en la comunidad educativa; la mejora la convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa, el favorecimiento de la preocupación por los demás; la promoción de la cultura de la paz en la instancia educativa y la ayuda a que haya una mayor implicación de la comunidad educativa en el centro escolar.
2. Carta de asentimiento:	Es un proceso idéntico al consentimiento informado expresado en un documento apropiado para niñas, niños y adolescentes, entre 9 y 17 años (en la mayoría de las entidades de México). Tiene como fin validar el consentimiento informado que realizó previamente de la madre, padre o persona(s) tutora(s), para participar en el procedimiento de mediación y/o conciliación. En ningún caso, el asentimiento informado sustituirá al Consentimiento informado, por lo cual se requiere de ambos para la participación de menores en la mediación escolar.
3. Carta de consentimiento informado:	Es un proceso expresado en un documento donde las partes expresan su aceptación para participar en el procedimiento de mediación y/o conciliación. En el texto se incluye la información para que las personas participantes decidan voluntariamente y con la comprensión completa de los principios, naturaleza, fines y compromisos de dichos procedimientos, participar o no. Requiere incluir de forma explícita, la posibilidad de abandonar en el momento que decidan el proceso de mediación y/o conciliación. Este documento será firmado por las personas adultas y en su caso, por parte de los padres o tutores cuando los participantes sean menores de edad.
4. Acuerdo / Carta de confidencialidad:	Es el documento por el cual se contrae la obligación de mantener la confidencialidad en relación con toda la documentación e

información de los participantes de un proceso de mediación. El objetivo es proteger las comunicaciones privadas, verbales, por escrito u otro medio, entre las partes y el mediador. En cuanto al contenido, la confidencialidad propia de la mediación implica el derecho y obligación de que cualesquiera hechos o informaciones producidos en la mediación sean reservados y no se divulguen o revelen. Esta obligación alcanza a todo interviniente en la mediación.

5. Naturaleza de la mediación escolar: Se refiere a que la mediación es un procedimiento de solución pacífica de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario que ponga fin al conflicto. De ahí que la esencia de la mediación es su carácter autocompositivo, es decir, el reconocimiento de la capacidad que tienen las partes para solucionar sus conflictos a través de sus propios recursos entre ellos, su habilidad para dialogar y construir soluciones.

6. Partes involucradas: Se refiere a las personas que protagonizan un conflicto escolar y que tienen intereses, opiniones y/o necesidades opuestas entre si al respecto de un tema o hecho en particular.

7. Principios de la mediación escolar: Voluntariedad: Se trata de un proceso voluntario, tanto en la decisión de inicio como en su desarrollo y en su financiación, pudiendo ser desistido por las partes implicadas en cualquier momento.

Confidencialidad: Se refiere a que se garantizará la confidencialidad del contenido de las sesiones de mediación y de la documentación utilizada, no pudiendo ser declarada la información obtenida por la persona mediadora a lo largo del proceso, al que asiste el secreto profesional. Es un principio esencial de la mediación, que permite generar el espacio de confianza necesario para que las partes definan sus intereses y puedan, en su caso, llegar a acuerdos.

Imparcialidad: Se refiere a que en el procedimiento de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.

Neutralidad: Se refiere al respeto de la persona mediadora a lo que son y expresan las partes y del lugar que el tercero ha de ocupar respecto del conflicto que presentan. Su papel es el de un catalizador que dirige el proceso, pero no se involucra en el mismo.

Equidad: Se refiere a que los mediadores propiciarán condiciones de equilibrio entre los mediados, para obtener acuerdos recíprocamente satisfactorios. Se trata de la cualidad que consiste en no favorecer en el trato a una persona perjudicando a otra.

Flexibilidad: Se refiere a la adaptación del proceso de mediación a las circunstancias concretas del caso y de los sujetos. Las pautas a seguir se convienen en cada caso por el mediador y las partes al inicio del proceso, incluida su duración.

Legalidad: Es una de las obligaciones de la persona mediadora y se refiere al aseguramiento de que los acuerdos a los que lleguen los mediados estén apegados a la legalidad. Por ello no puede permitir que los acuerdos a los que arriben los mediados sean violatorios de alguna disposición, a la moral o a las buenas costumbres.

Colaboración: Interés de las partes para resolver el conflicto y llegar a acuerdos que prevengan la violencia escolar.

Honestidad: Se refiere a que las partes y el facilitador deberán conducir su participación durante la gestión del conflicto o controversia con apego a la verdad.

Celeridad: Se refiere a la agilidad para resolver el conflicto.

8. RUA: Es el Registro Único del Alumno de nivel básico.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E5317	Conducir la sesión de mediación en materia educativa

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la presentación ante los asistentes y/o las partes involucradas en el conflicto escolar:
   - Brindando la bienvenida,
   - Aplicando una técnica rompe hielo,
   - Aplicando una técnica de *rapport*,
   - Mencionando su nombre completo a los asistentes,
   - Mencionado brevemente la naturaleza de la mediación escolar,
   - Mencionado por lo menos cuatro principios de la mediación escolar,
   - Realizando el encuadre de la mediación (fijando el tiempo de duración, pautas de la mediación),
   - Mencionando el / los objetivo(s) de la mediación, y
   - Mencionando la función del mediador.
   - Informando que, de no llegar a un acuerdo en mediación o por incumplimiento de lo acordado, se tendrá que iniciar el procedimiento administrativo correspondiente de acuerdo al reglamento escolar vigente.

2. Realiza la sesión de la mediación escolar:
   - Promoviendo el libre comienzo del diálogo entre las partes involucradas en el conflicto escolar,
   - Escuchando activamente la versión de los hechos de cada una de las partes involucradas en el conflicto escolar,

- Cediendo la palabra por turnos entre las partes involucradas en el conflicto escolar,
- Mostrando una posición neutral durante la sesión, sin preferencia por alguna de las partes involucradas en el conflicto escolar,
- Ejecutando técnicas de *rapport,* de acuerdo al lenguaje corporal demostrado por las partes involucradas en el conflicto escolar,
- Parafraseando los puntos de conflicto y de común acuerdo de las partes involucradas en el conflicto escolar,
- Mencionando a cada uno de las personas involucradas en el conflicto escolar que su participación es valiosa para el proceso de mediación y el establecimiento de acuerdos,
- Elaborando resúmenes de las historias exteriorizadas por cada involucrado en el conflicto escolar,
- Registrando en la agenda los puntos de interés y necesidades de cada una de las partes involucradas en el conflicto escolar,
- Preguntando acerca de las emociones experimentadas en el hecho a las partes involucradas en el conflicto escolar,
- Corroborando/Validando los puntos de conflicto con las partes involucradas en el conflicto escolar,
- Corroborando/Validando los puntos en común acuerdo con las partes involucradas en el conflicto escolar, y
- Guiando la negociación de la solución del conflicto con las partes involucradas en el conflicto en conjunto / por separado, con base en los puntos de común acuerdo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La agenda de la mediación escolar, desarrollada:
   - Contiene los puntos primarios de la mediación escolar,
   - Contiene los puntos secundarios de la mediación escolar,
   - Contiene los puntos de desacuerdo entre las partes involucradas en el conflicto escolar,
   - Contiene la posición de las partes involucradas ante el conflicto escolar,
   - Contiene los intereses de las partes involucradas en el conflicto escolar, y
   - Contiene las necesidades de las partes involucradas en el conflicto escolar.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Mapa del conflicto de mediación escolar.	Conocimiento
2. Modelos para la mediación escolar (Mediación asociativa, transformativa, circular narrativa, modelo lineal de Harvard).	Conocimiento
3. Técnicas de comunicación para la mediación, de acuerdo al Modelo de Convivencia para atender, prevenir y erradicar la violencia escolar.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Las partes involucradas en el conflicto se agreden entre sí y/o a la persona mediadora.

Respuesta esperada

1. El mediador suspende la sesión de mediación escolar hasta nuevo aviso.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se dirige cordialmente y es empático con las personas involucradas en el conflicto escolar.
2. Iniciativa:	La manera en que promueve el dialogo respetuoso y colaborativo entre las partes involucradas en el conflicto escolar.
3. Limpieza:	La manera en que se presenta al proceso de mediación escolar con una imagen personal alineada, aseada y pulcra.
4. Orden:	La manera en que modera los turnos y los tiempos de intervención entre las partes involucradas en el conflicto escolar.
5. Perseverancia:	La manera en que conduce la sesión hasta que los involucrados en el conflicto escolar alcancen acuerdos.
6. Responsabilidad:	La manera en que asume el compromiso de llevar acabo la sesión con base en los principios de la mediación escolar.
7. Tolerancia:	La manera en que permite que las partes involucradas en el conflicto escolar expresen de manera libre su versión de los hechos procurando que entre todos los participantes se respete lo expresado.
8. Serenidad:	La manera en que mantiene la calma, sin adelantar conclusiones de forma verbal durante todo el proceso de mediación escolar.

GLOSARIO

1. Encuadre:	Se trata del establecimiento del conjunto de normas que regulan las reuniones de mediación, su objetivo es cuidar el diálogo productivo entre las partes, así como generar la confianza en el proceso.
2. Puntos primarios de la mediación:	Representan los intereses reales y principales que se busca sean satisfechos para cada una de las partes. Estos pueden ser el reconocimiento de una acción, admisión de los hechos informados o reconocimiento inherente de algún sentimiento, etc.
3. Puntos secundarios de la mediación:	Consisten en intereses que surgen en consecuencia del planteamiento de los puntos primarios de la mediación.
4. Posición de las partes involucradas:	Consiste en la demanda concreta, inicial y superficial que realizan las partes como primera postura en una controversia, es una supuesta manera de atender las necesidades insatisfechas. Para identificarla, se utiliza la pregunta: ¿Qué es lo que están pidiendo cada una de las partes?

5. Rapport:	Es un proceso de armonización que ocurre de forma natural cuando dos personas se sienten cómodas al estar juntas en un marco de empatía y aceptación. Para lograr el *rapport* se debe establecer una conversación cordial, ajustar la respiración, el tono de voz, el volumen, la entonación y el lenguaje corporal con el interlocutor.
6. Intereses de las partes involucradas:	Es aquello que motiva la demanda de una satisfacción, está vinculado con las necesidades, deseos, aspiraciones, preocupaciones y miedos que están a nivel más profundo que la posición inicial o superficial. Para identificar los intereses hay una pregunta fundamental: ¿Para qué quieren lo que están pidiendo cada una de las partes?
7. Necesidades de las partes involucradas:	Es un elemento importante porque se refiere a lo que realmente requiere tener o conseguir cada una de las partes más allá de la posición y de la justificación de la misma. Para identificarlas se utiliza la pregunta: ¿Por qué quieren lo que están pidiendo?

Referencia	Código	Título
3 de 3	E5318	Finalizar la mediación con acuerdos en materia educativa

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Ejecuta el cierre de la mediación escolar:
   - Solicitando a las partes involucradas en el conflicto escolar que expresen sus conclusiones acerca de la mediación escolar,
   - Corroborando con las partes involucradas en el conflicto escolar los acuerdos que se alcanzaron durante la sesión,
   - Elaborando el acta de acuerdos / el convenio de mediación escolar,
   - Mencionando la lista de acuerdos a los presentes,
   - Imprimiendo el acta de acuerdos / el convenio de mediación escolar para cada una de las personas mediadas,
   - Solicitando a los mediados que firmen de manera autógrafa cada uno de los juegos del acta de acuerdos / el convenio de mediación escolar,
   - Entregando un juego del acta de acuerdos / el convenio de mediación escolar, firmada de manera autógrafa a cada una de las personas mediadas, y
   - Mencionando a los mediados que se llevará un seguimiento de la mediación escolar.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El acta de acuerdos / el convenio de mediación escolar, elaborado:
   - Indica el nombre de la institución educativa,

- Indica la fecha, la hora y el lugar en donde se generaron los acuerdos,
- Indica el número de expediente / folio asignado por la institución educativa,
- Contiene los antecedentes del conflicto escolar,
- Menciona el nombre de las partes involucradas en conflicto escolar,
- Indica el grupo, grado académico, género, turno, edad y matricula / RUA, y / o número / folio de identificación oficial de las personas involucradas en el conflicto escolar,
- Contiene las declaraciones de cada una de las partes involucradas en el conflicto escolar,
- Indica que la participación de las partes involucradas en la mediación escolar es de manera voluntaria,
- Indica que las partes involucradas en la mediación escolar se comprometen a respetar la confidencialidad de toda la información expuesta durante la mediación escolar,
- Contiene el compromiso por parte de las partes involucradas en la mediación escolar de participar en forma honesta y con respeto a la dignidad humana,
- Contiene los acuerdos alcanzados por cada una de las partes involucradas en el conflicto escolar,
- Contiene las medidas a seguir en caso de incumplimiento de las partes involucradas en el conflicto escolar,
- Indica el número estimado de sesiones de seguimiento conjuntas y/o individuales,
- Indica la fecha de las sesiones de seguimiento conjuntas y/o individuales,
- Indica el nombre completo de quien brindará el seguimiento a la mediación escolar,
- Contiene la firma de las personas mediadas, y
- Contiene la firma de la persona mediadora.

2. La bitácora / El registro / El expediente de seguimiento de mediación escolar, registrado:
- Contiene la fecha y lugar en que se llevó a cabo la sesión,
- Contiene el contexto / preámbulo del conflicto escolar,
- Contiene la hora de inicio de la sesión,
- Contiene el motivo del conflicto escolar,
- Contiene el contacto / responsable institucional de quien llenó la bitácora,
- Contiene los datos generales de las personas mediadas,
- Contiene los datos generales de las personas mediadas,
- Contiene la confirmación de asistencia de las personas mediadas,
- Contiene la confirmación de la firma del convenio / la carta de confidencialidad por parte de las personas mediadas,
- Contiene las observaciones del mediador / la cancelación del espacio de observaciones del conflicto escolar, y
- Contiene la fecha de cada uno de los registros vertidos en la bitácora.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acuerdos en el seguimiento de la mediación	Compresión

GLOSARIO

1. Antecedentes del conflicto:	Hace referencia al apartado que aparece en la bitácora o en el acta de acuerdos de mediación, donde se exponen los hechos y eventos alrededor del conflicto y al proceso de mediación. Su utilidad es la de ofrecer un registro de la información necesaria

	para entender el desarrollo de la controversia y su proceso de resolución.
2. Dignidad humana:	Para efectos del presente EC, es un elemento inherente, básico y necesario en nuestra especie, el cual nos acompaña desde nuestro nacimiento hasta nuestro deceso y que a pesar de ser conceptual goza de un reconocimiento obligatorio para que todos sean considerados personas naturales y jurídicas; debe de estar amparado por diferentes instrumentos creados por el hombre en sociedad para su plena identificación y disfrute.