



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
DIVISIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES

DOCTORADO EN DERECHO Y GLOBALIZACIÓN

**LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA, COMO MECANISMO
ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

T E S I S

PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTORA EN DERECHO Y GLOBALIZACIÓN

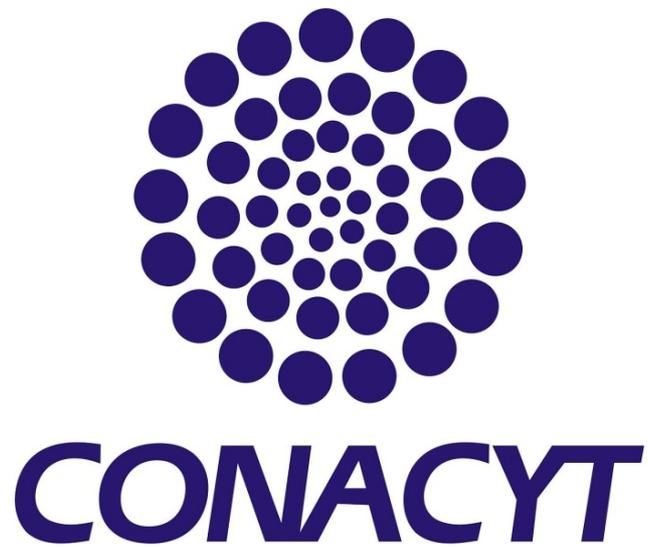
PRESENTA
MTRA. MARÍA IVONNE HERNÁNDEZ MUÑOZ



DIRECTOR DE TESIS
DR. JULIO CABRERA DIRCIO

CUERNAVACA, MORELOS

SEPTIEMBRE 2022



La sustentante realizó esta tesis como Becaria Nacional del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) durante el periodo 2018 - 2021, dentro del programa educativo de Doctorado en Derecho y Globalización, perteneciente al Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC).

Agradecimientos

Agradezco a Dios por permitirme culminar el Doctorado en Derecho y Globalización, por favorecer en todo momento la posibilidad de poder desarrollarme académicamente.

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por la beca otorgada para poder realizar el Doctorado en Derecho y Globalización.

A la Universidad Autónoma del Estado de Morelos por el privilegio de estudiar en sus aulas.

A mi director de tesis Doctor Julio Cabrera Dircio, por todo su apoyo, tiempo, orientación y dedicación durante la presente investigación, así como por el impulso que me dio para seguir formándome a nivel nacional e internacional.

Al cuerpo académico de derecho público, por cada una de las aportaciones en los comités tutorales, las cuales contribuyeron a la culminación de la presente investigación: Dra. Roselia Rivera Almazán, Dr. Daniel Arturo Montero Zendejas, Dr. Juan Manuel Gómez Rodríguez, Dr. Rubén Toledo Orihuela, Dr. Ladislao Adrián Reyes Barragán

Al Dr. Juan Ramón de Paramo Argüelles por la orientación y aportaciones realizadas al presente trabajo de investigación, por las atenciones brindadas en la Universidad de Castilla La Mancha.

Al Dr. Ricardo Tapia Vega por su apoyo incondicional siempre.

A mi familia por todo el apoyo, la paciencia y comprensión para alcanzar este logro académico, el cual favorece de forma profesional y personal.

A mis compañeros de generación, por todas las experiencias compartidas: Eva María, Isela, Miguel, Perla, Nancy, María de Jesús, Carmina, Manuela y Emmanuel.

Índice

Introducción.....	6
-------------------	---

CAPÍTULO PRIMERO

Marco Teórico

1.1 Reseña histórica de la mediación.....	9
1.2 La mediación frente a la globalización.....	16
1.3 Mecanismos alternos de solución de controversias (M.A.S.C.).....	24
1.4 Conceptos básicos de la mediación.....	29
1.5 ¿Para qué sirve la mediación?	34
1.6 Principios de la mediación	35
1.7 Ventajas de la mediación	39
1.8 Modelos de la mediación	45
1.8.1 Modelo tradicional lineal de Harvard	46
1.8.2 Modelo transformativo.....	50
1.8.3 Modelo circular narrativo	52
1.9 Características de un mediador	56
1.10 La cultura de paz en la mediación	60

CAPÍTULO SEGUNDO

El conflicto y el proceso jurisdiccional

2.1 El proceso judicial	66
2.2 Acceso a la justicia	70
2.1.1 Teoría del conflicto	80
2.3.1 El espectro de la resolución y transformación de conflictos	82
2.3.2 El análisis de los conflictos.....	84
2.3.3 Niveles de conflictos.....	90
2.3.4 Tipos de conflictos	93
2.3.5 La trayectoria del conflicto.....	96
2.4 El entorno digital.....	99
2.5 La aceptación a la virtualidad.....	105
2.6 Métodos de resolución de disputas en línea	109

CAPITULO TERCERO

Derecho internacional y comparado en la Mediación digital

3.1 Derecho Internacional	113
3.1.1 La Mediación en el Sistema de Naciones Unidas	115
3.1.2 Las directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz ..	118

3.2 Los Derechos Humanos y la mediación	120
3.3 Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI).....	123
3.3.1 Mediación comercial internacional: proyecto de reglamento de mediación de la CNUDMI	124
3.3.2 Notas técnicas para la mediación en línea.....	126
3.4 La Unión Europea	127
3.4.1 Libro Verde de la Unión Europea	128
3.4.2 E Justicia en la Unión Europea	131
3.4.3 Resolución alternativa de litigios y resolución de litigios en línea para los consumidores de la Unión Europea	134
3.5 Derecho Comparado	140
3.5.1 España.....	141
3.5.1.1 La Ley 5/2012	142
3.5.1.2 La directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo (21 de mayo de 2008).....	144
3.6 Estados Unidos	146
3.6.1 Alternative Dispute Resolution A.D.R.....	147
3.6.2. El Servicio Federal de Mediación y Conciliación (FMCS).....	148
3.6.3 La ley de resolución de disputas administrativas de 1990 Ley ADR... ..	152
3.6.4. American Arbitration Association	155
3.7 Argentina	160
3.7.1 La Mediación como instancia prejudicial para la resolución de conflictos	161
3.8 Colombia.....	165
3.8.1 La Ley 446	166
3.8.2 La Ley 1829	167

CAPITULO IV

La desmaterialización en la mediación electrónica

4.1 Recapitulación de la mediación	171
4.1.1 El panorama actual de la administración y acceso a la justicia	174
4.2 La confianza en el entorno virtual.....	178
4.2.1 El control de confianza de los mediadores.....	185
4.2.2 La confianza en los documentos digitales	187
4.2.2.1 La confiabilidad de un documento de archivo	189
4.3 La firma electrónica avanzada (e. firma)	191
4.4 La eficacia en la mediación electrónica.....	196
4.5 La Digitalización en el Poder Judicial	199

4.5.1 La mediación Electrónica	204
4.6 Áreas de oportunidad de la mediación electrónica.....	219
4.6.1 Ciberseguridad	222
Propuesta	228
Conclusiones	246
Fuentes de Consulta	248

Introducción

La presente investigación aborda la situación de los justiciables frente al ineficiente acceso a la justicia en el poder judicial, desde la perspectiva de las dificultades a la que los justiciables se enfrentan cuando tienen un conflicto, y el desconocimiento de cómo abordarlo y de quien lo puede resolver, así como la gravedad a la que las personas se exponen al no resolver el conflicto inmediatamente que se presenta. El desconocimiento de que existe otras formas de resolver los conflictos, mediante mecanismos alternativos de solución de controversias, como lo es la mediación provocan que los órganos jurisdiccionales se saturen.

El interés de este trabajo viene dado por el incremento de los conflictos que se suscitan en la sociedad, y que no son resueltos oportunamente, aunado a ello la deficiencia en la impartición y administración de justicia, como lo son los altos costo, lo tardado que resulta por la excesiva carga de trabajo que tiene el órgano jurisdiccional, el desgaste emocional, la ruptura de relaciones, así como la imposibilidad ante la situación de sanidad mundial que se vive por el coronavirus, y que mantuvo pausado a los órganos de justicia, los cuales son desafíos a los que se tiene que enfrentar el poder judicial.

Frente al ímpetu de los sistemas jurídicos por establecer mecanismos alternativos de solución de controversias como la mediación electrónica, la cual es altamente eficaz con el uso de tecnología de la información y comunicación, representa una herramienta idónea para contribuir al fomento de una cultura de paz, que construye las condiciones necesarias para que impacte de manera positiva en beneficio de la sociedad. Mediante la utilización de este mecanismo para resolver los conflictos se puede fomentar que las mismas personas que lo generan, sean quienes los resuelvan, mediante acuerdos que ellas mismas propongan, pero en un ámbito virtual, evitando así judicializar toda controversia y eliminando las cargas de trabajo al órgano jurisdiccional

La mediación digital permite un mejor acceso a la justicia por ser un mecanismo sencillo que incorpora la tecnología para beneficio de la sociedad

la cual se transformó en una sociedad de incursión digital en la mayoría de las actividades que realiza, y la forma de resolver sus conflictos también tiene que ser una realidad en todo el mundo, la globalización no solo repercute o favorece en aspectos económicos sino también en la forma de comportarse, pensar, comunicarse e interactuar con los demás.

Son muchos los esfuerzos que se tienen que sumar, para lograr que en un futuro la mediación electrónica sea la forma primordial para resolver conflictos en todo el mundo, pues uno de los fines de la justicia, es que las personas se sientan satisfechas con los resultados al momento de acceder a ella. Los conflictos no tienen que esperar al ser tratados de la manera tradicional como poder judicial los ha abordado, la mediación electrónica será la manera de enfrentar los nuevos retos de una eficaz impartición y administración justicia, pero ahora en un ámbito digital.

La presente investigación consta de cuatro capítulos del cual el primero hace referencia al marco teórico en el que se expone de forma breve algunos antecedentes de la mediación así como los conceptos básicos de este mecanismo y como ha permeado su uso de forma globalizada, además de abordar los modelos bajos los cuales se desarrolla su uso como lo son: el tradicional lineal (Harvard), el transformativo y el circular narrativo, a fin de destacar las características de un buen mediador para poder lograr con este mecanismo una cultura de paz.

En el segundo capítulo se analizará al conflicto, sus teorías, tipos, niveles, así como la trayectoria que este sigue sino es abordado oportunamente para ser resuelto, en el que los procesos judiciales no son la única forma de acceso a la justicia, sino que existen distintos mecanismos como la mediación en entornos virtuales que pueden facilitar su resolución con la incorporación de los medios tecnológicos lo cual ayuda a los justiciables a la resolución de sus controversias.

En el tercer capítulo se vislumbrara a la mediación electrónica desde una perspectiva internacional y de derecho comparado, de la primera se analizará la forma en la que distintos organismos internacionales han contribuido a su estudio, difusión e, implementación para la resolución de conflictos, de la segunda la manera en cómo se ha implementado este mecanismo (mediación electrónica) en otras legislaciones como en España, Estados Unidos, Argentina y Colombia, su desarrollo y los beneficios que implica su utilización para descongestionar al órgano jurisdiccional.

Por cuanto al capítulo cuarto se acentuará la necesidad de redimensionar a la mediación electrónica desde un ámbito virtual y los esfuerzos que el poder judicial debe de emplear para lograr que este mecanismo (mediación electrónica) sea utilizado por los justiciables como la primera opción en la resolución de sus conflictos, y como la mejor forma de acceso a la justicia pero de forma más sencilla, menos costosa, más rápida, sin tanto desgaste emocional tendiente a mantener mejores relaciones humanas logrando ser un instrumento confiable y eficaz en el que las personas puedan confiar tanto en el mecanismo, en los mediadores y en el entorno digital y electrónico.

Concluyendo así con la propuesta encaminada a la implementación de un protocolo de buenas prácticas en mediación electrónica, el cual favorecerá a la utilización de dicho mecanismo pues en el se contemplará el proceso de este instrumento de solución de controversias, unificando su desarrollo e implementación para su uso, basándose en los principios de voluntariedad, simplicidad, flexibilidad, imparcialidad, neutralidad, legalidad buena fe e información, fomentando de esta manera en las personas una cultura de paz y armonía social.

CAPÍTULO PRIMERO

Marco Teórico

1.1 Reseña histórica de la mediación 1.2 La mediación frente a la globalización
1.3 Mecanismos alternos de solución de controversias (M.A.S.C.) 1.4 Conceptos básicos de la mediación 1.5 ¿Para qué sirve la mediación? 1.6 Principios de la mediación 1.7 Ventajas de la mediación 1.8 Modelos de mediación 1.8.1 Modelo tradicional lineal de Harvard 1.8.2 Modelo transformativo 1.8.3 Modelo circular narrativo 1.9 Características de un mediador 1.10 La cultura de paz en la mediación

1.1 Reseña histórica de la mediación

Desde los inicios de la humanidad los conflictos han estado presentes en la vida del ser humano, debido a la interacción habitual por lo que deben de ser entendidos como algo normal dentro de toda relación en sociedad además de ser concebidos como algo positivo en la solución de los conflictos. Diversas han sido las formas de soluciones que han adoptado las personas para solucionar sus diferencias algunas de ellas con gran éxito y otras más solo lo paralizan quedan latente la solución y terminación del problema.

De lo que si se está seguro es que mientras exista sociedad los conflictos seguirán por las formas tan diversas de pensar, creer, sentir y actuar que cada individuo adopta en el entorno en el que vive. La mediación no es una novedad en la historia de la humanidad, ha estado presente para resolver conflictos, quizás no con ese nombre, pero si con el objetivo de disolver conflictos. Innumerables son los relatos en las que encontramos ejemplos de ello. Desde pasajes bíblicos como es el caso del Rey Salomón, e incluso en obras teatrales como el mercader de Venecia, escrita por William Shakespeare, solo por mencionar algunos ejemplos.

Cada comunidad ha logrado reconocer entre sus integrantes a algún personaje que de manera natural desarrollaba habilidades en beneficio de los demás para

encaminarlo a dirimir conflictos. Estas personas gozaban de gran sabiduría para buscar la mejor manera de que las personas resolvieran su problema y quedaran conformes. No todas las personas son iguales y esto tiene que ver con el entorno en el que se crece, los valores familiares que son inculcados, las personas con las que se convive, la personalidad y carácter se va forjando en los primeros años de vida, cuando se es pequeño, y la influencia que se recibe ya sea buena o mala de reflejará cuando se llega a la vida adulta, en la forma en cómo afrontar las dificultades de la vida

Son diversas las causas que originan desacuerdos entre los integrantes de una sociedad, por las distintas formas de actuar, los intereses y quizás hasta las emociones que en ese momento tienen. Es muy diversa la forma de pensar dentro de un núcleo social, pero al final se busca satisfacer necesidades que como seres humanos se tienen, y en la búsqueda de esos satisfactores es común encontrarse con situaciones que conllevan al conflicto. La comunicación ha sido de utilidad, la cual ha ayudado a que se resuelvan conflictos desde hace muchos años, como una forma pacífica en la vida de la sociedad.

Al remontarnos al Nuevo Testamento como antecedente histórico, cuando Pablo se dirigió a la congregación de Corinto a pedir que no resolvieran sus diferencias en el tribunal, sino que nombraran a personas de su comunidad para conciliarlas.¹ La exhortación a dirimir los conflictos de una manera distinta a la jurisdicción de una autoridad como era el caso de exponer el asunto ante un Rey, es en virtud de que la solución era dada por el soberano, la invitación radica en ser capaz de dialogar con el adversario y poder ponerse de acuerdo en solucionarlo de la mejor manera, con ayuda o no de un tercero que los ayude a encontrar la mejor salida al conflicto.

Según la doctrina, la primera mediación documentada, fue llevada a cabo hace más de cuatro mil años en Mesopotamia, realizada por un gobernante sumerio

¹ Aplicación histórica de la mediación. Disponible: <https://1library.co/article/apreciaci%C3%B3n-hist%C3%B3rica-mediaci%C3%B3n-mediaci%C3%B3n-comunitaria-pol%C3%ADtica-p%C3%BAblica-imp.4yrg7koq> Consultada: 22 marzo 2022.

para encontrar una salida pacífica a un conflicto por territorios.² Esta actividad recaía en personajes sabios que gozaban de reconocimiento social, como los ancianos quienes por su edad y experiencia emitían recomendaciones que muchas de ellas eran ejemplificadas en historias en lo que trataban de decir en su narrativa era que el conflicto que se tenía podía ser resuelto como el de la historia que el anciano contaba a fin de reflexionar y dar por terminado el conflicto.

Los conflictos nacidos en el seno de estos grupos sociales eran mediados o resueltos por sus integrantes, fungiendo como facilitador aquel a quien consideraban sabio de entre ellos, quien podía actuar con neutralidad, justicia y paz.³ La justicia es muy compleja de definir y de entender, pero lo más acercado a esta, es la neutralidad con la que se actúa al momento de participar en un episodio en el que se busca poner fin a un problema, actuar con prudencia, equidad, neutralidad etcétera, siempre han sido habilidades que aterrizan así la búsqueda de la justicia o lo más aproximado a esta, teniendo en cuenta que el fin primordial en una sociedad es vivir en armonía y paz.

En la antigua china según Confucio, los conflictos se solucionaban con la persuasión moral y el acuerdo y no bajo coacción, lo anterior en apariencia rechazaba un mecanismo de intervención de un adversario que podría fin a una relación armoniosa; sin embargo, es precisamente en este gran imperio donde se sigue ejerciendo por conducto de comités populares la mediación.⁴ El mejor arreglo que se puede tener es cuando los involucrados en algún problema proponen soluciones al mismo, ni antes ni ahora la coacción resulta ser lo más conveniente para terminar con el conflicto, el arreglo al que se llegue debe de ser por voluntad de las personas que están dentro de un conflicto, puesto que de ello va a depender el hecho de cumplir o no con lo pactado sin necesidad de ser coaccionados a cumplirlo.

² Boqué Torrenorell, María Carme. *Cultura de Mediación y Cambio Social*. Editorial Gedisa. Barcelona. 2003. p. 15.

³ Six, Jean Francis. *Dinámica de la Mediación*. Editorial Paidós, Buenos Aires, 2002, p. 11.

⁴ Osorio Villegas, Angélica María. *Conciliación. Mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia*. Tesis. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Jurídicas, Colombia, 2002, p. 39. Disponible: <https://www.slideshare.net/hugonowandforever13/tesis-15-solucion-de-conflictos> Consultada: 10 enero 2019.

En occidente, los griegos identificaban a los métodos y principios de negociación como los mejores métodos para lograr buen comercio y una saludable relación política entre los estados, ellos definieron términos como alianza, acuerdo de paz y acuerdo comercial.⁵ El éxito en el comercio ha sido bien sabido que es la capacidad para negociar y dejar a un lado cualquier otra razón que no sea la de ganar el total de lo invertido y un poco más, pero existe la versatilidad de negociar hasta llegar a ver que ambos pueden ganar, aun hablando en términos comerciales esto es aplicable en la vida diaria, en donde esa capacidad para recibir y ceder hace que sea más fácil solucionar los conflictos.

Las distintas iglesias, han formado parte importante en la historia de los métodos alternativos, el sacerdote, el rabino, el ministro, el jefe religioso, es comúnmente utilizado para mediar o conciliar asuntos entre miembros de la comunidad religiosa en que se mueve, que lo consideran una autoridad en sus vidas.⁶ El fin primordial es la armonía en comunidad puesto que sus principios dogmáticos se basan en valores en los que el respeto y el amor entre los semejantes permitiendo la sana convivencia, en la que sus líderes religiosos intervienen en la manera que han de comportarse y dirigirse desde el seno familiar y en sociedad.

En el mismo sentido, la mediación rabínica es un método de resolución de conflictos que se aplica en la comunidad judía desde el siglo II de nuestra era.⁷ Pero este mecanismo no es exclusivo de alguna religión o sociedad en específico, pero si comparten valores y dogmas, que tienen como fin primordial, la armonía, el amor, la solidaridad y respeto entre sus semejantes, por lo que se habla de un lenguaje casi universal en la mayoría de las religiones.

⁵ Saner, Raymond. El experto negociador. Estrategias, tácticas, motivación, comportamiento, delegación efectiva. Editorial Gestión 2002, Barcelona, 2003, p. 18.

⁶ Núñez Torres, Michael. *La capacidad legislativa del gobierno desde el concepto de institución*. El paradigma de Venezuela y España. Editorial Porrúa, México. 2006, p. 7.

⁷ Neuman, Elías. *Mediación Penal*. Editorial Universidad de Buenos Aires, Argentina, 2005, p.55.

En la doctrina judía se pone en práctica el dialogo puesto que es el medio más fácil de saber el origen de los conflictos y no resulta nada novedoso el recurrir a este medio para solucionar conflicto, lo que resulta importante es resaltar su permanencia en el tiempo y la continuidad de la relación entre las personas que están en disputa y más aún cuando se trata de cuestiones familiares, laborales, escolares, vecinales entre otras, en donde es necesario que persista el vínculo entre las personas por el simple hecho de la interacción cotidiana que deben de mantener.

Otro ejemplo es el Beth Ding Judío, el cual está conformado por un grupo de rabinos que operaban como un consejo, el cual resolvía las contiendas entre mercaderes, gitanos, etc.⁸ El consenso en la toma de decisiones ayuda a que las personas que se someten a la decisión que ellos emiten, provoca un estado de satisfacción ya que las posiciones o contraposiciones ayudan a encontrar lo que es mejor para dar por terminado el conflicto, con una óptica desde diversas ópticas que aportan más dentro de un proceso de mediación .

Otro pasaje histórico dentro de uno de los libros más antiguos advierte la necesidad de dialogar con quien se tiene un conflicto por lo que recomienda lo siguiente “Ponte de acuerdo con tu adversario pronto, entre tanto que estás con él en el camino, no sea que el adversario te entregue al juez, y el juez al alguacil, y seas echado en la cárcel”.⁹ La solución es propuesta por los implicados en el conflicto, de esta manera acuerdan lo que van a cumplir y no lo que un tercero pueda imponer para terminar el desacuerdo. A diferencia del proceso jurisdiccional en el que quien propone la solución es un juez en cuya resolución no se toma en cuenta lo que las partes quieren.

⁸Aeillo de Almedia. María Alba. *Mediación: formación y algunos aspectos claves*. Editorial Porrúa, México, 2001, p. 46.

⁹Agencia Nacional de Defensa del Estado. Disponible: <https://profruver.com/andje3/mecanismos-alternativos-solucion-conflictos/> Consultada: 22 marzo 2022.

La mediación ha sido altamente valorada por su incidencia en el consenso, la persuasión moral y el mantenimiento de la armonía en las relaciones humanas. La Biblia, por ejemplo, señala a Cristo como el mediador entre la especie humana y su Dios.¹⁰ La armonía social es lo que caracteriza a la mediación conservar las relaciones humanas para vivir en un lugar en el que la cordialidad y los valores se reflejen frente a los semejantes. La capacidad de dialogo impide resultados atroces que aparentemente son interpersonales, pero cuando el nivel del conflicto se magnifica puede culminar muchas de las veces en guerras.

La Guerra es también una fuente basta de negociaciones o mediaciones. Antiguamente la guerra se consideraba como la continuación de la política, pero la negociación no necesariamente es una antesala de la paz, es más bien un estado intermedio, donde ambos recursos pueden verse involucrados.¹¹ El punto es el equilibrio, entre lo que se tiene y lo que se quiere obtener, la negociación es fundamental puesto que de aquí se parte para poder proponer y ceder con el fin de no desatar una guerra, y más aún cuando se representan intereses de naciones, en las que las decisiones favorecen o perjudican a toda una colectividad, por lo que se debe de tomar la mejor decisión basándose en la razón y no en las emociones que son un espejismo al momento de .resolver algo.

Para el siglo XVII, la cultura del litigio toma el mando, al convertirse en el proceso ordinario de resoluciones de conflictos, lugar que ocupa hasta la actualidad.¹² Por un periodo prolongado de la historia, el ser humano fue capaz de resolver sus problemas de manera autónoma como lo hacía en los principios de la historia en sociedad. Las personas requieren del dialogo para determinar lo que se debe o no hacer, y contar con la capacidad de afrontar los problemas por sí mismos, y cuando esto no resulta posible, la intervención de una tercera persona es

¹⁰ Castanedo Abay, Armando, *Mediación para la Gestión y Solución de Conflictos*. Ediciones ONBC, La Habana, 2009, p.5.

¹¹ Von Clausewitz, Karl. *De la Guerra*. Editorial Agebe. Buenos Aires. 2005, p. 107.

¹² Boqué Torrenorell. María Carmen. *Cultura de Mediación y Cambio Social*. Editorial, Gedisa. Barcelona. 2003, p. 16.

factible para propiciar que las partes en conflicto puedan exponer cuáles son sus alternativas para encontrar soluciones.

Posteriormente al nacer el estado moderno, especialmente los nacionalismos, las personas fueron sometidos a un nuevo régimen de estado. El derecho se estataliza y se vuelve propiedad de cada país, lo mismo sucede con los tribunales.¹³ Al institucionalizarse la impartición de justicia se delega la función de decisión al estado de la controversia recurrida ante él, por lo que las personas que en el intervienen quedan sujetas a la decisión del ente jurisdiccional. Lo que resulta no tan eficaz porque la decisión tomada por estos órganos no es definitiva, la prolongación del conflicto hace que el problema prevalezca, desgastando a las personas, dentro de procesos interminable.

La posibilidad de utilizar los medios antiguamente originales de solución de conflictos, con una real participación de las partes, casi desaparecen y la solución a los litigios se monopoliza por el Estado, tomando el rol paternalista de los sujetos que lo integran.¹⁴ Más que un adelanto en el sistema legal, el litigio fue entorpecedor a la hora de resolver conflictos, dejando la responsabilidad de solucionar un asunto a un tercero llamado juez, el cual por la carga de trabajo al que está expuesto, hace que cada controversia sea una más, sin interés por profundizar en su estudio, como lo haría cada parte involucrada, pues resulta de su interés que se solucione de la mejor forma.

La preocupación internacional ha estado latente ya que ese retroceso a la hora de resolver controversia hace más distante que las personas sean capaces de poder dialogar y resolver la problemática planteada, en muchas ocasiones esto se replica ante la presencia de una autoridad judicial. Por lo que organismos internacionales ya trabajan en mecanismos internacionales como leyes modelos,

¹³ Bravo Peralta, Martín Virigilio. *El Arbitraje económico en México*. Editorial Porrúa, México, 2002, p. 54.

¹⁴ Núñez Torres, Michael. *Nuevas tendencias en el Derecho Constitucional del Siglo XXI o el regreso de concepciones clásicas del Estado*. Editorial Limusa, México, 2006, p. 7.

declaraciones, convenciones entre otras, en temas relacionados con mecanismos alternos para solucionar controversias.

En la actualidad, la Organización de las Naciones Unidas (O.N.U.) reconoce que para la creación de una Cultura de Paz en el mundo, es necesario volver a culturizar y a utilizar los que denomina “métodos tradicionales de resolución de conflictos”, no como “alternativos”, sino como primera y preferente instancia para la solución de disputas.¹⁵ Los retrocesos, aparentemente no son bien vistos, pero en el caso de volver a la manera en que anteriormente se resolvían los problemas contribuiría a fomentar una sociedad más racional en donde la civilidad sería el timón dentro de una sociedad en la que no se trata de hacer más problemas sobre los mismos problemas; sino que se trabaje en crear una sociedad más pacifista.

1.2 La mediación frente a la globalización

A lo largo de la historia el ser humano se ha comunicado y relacionado como parte del proceso de evolución de la construcción social, y de la necesidad de la información que circula en su entorno. En los últimos años hemos sido testigos de los evidentes cambios que se han dado alrededor del mundo, los adelantos tecnológicos han provocado nuevas formas de comunicación e interacción entre las personas por lo que se requiere nuevas maneras de resolver los conflictos.

Es necesario que la personas aprenda a comunicarse, para evitar confrontaciones innecesarias con el entorno social en el que interactúa. El término comunicación ha sido ampliamente definido como el mecanismo por medio del cual existen y se desarrollan las relaciones humanas, es decir todos los símbolos de la mente junto con los medios para transmitirlos, a través del

¹⁵ Fisas Armengol, Vincenc. *Cultura de Paz y Gestión de Conflictos*. Editorial Icaria Antrazyt. UNESCO. 2001. p. 403.

espacio y preservarlos en el tiempo, “fenómeno transaccional en que se influyen o afectan recíproca o mutuamente los miembros integrantes”.¹⁶

Los adelantos tecnológicos han facilitado estas nuevas formas de comunicación haciéndolas casi instantáneas a través de internet, plataformas, redes sociales, chats, correos electrónicos, video llamadas etcétera, estableciendo redes de información a nivel global. En donde las fronteras no existen al estar inversos en el mundo digital, solo basta un botón para estar conectados desde cualquier parte del mundo sin necesidad de trasladarse físicamente por lo que la interacción se da en un ámbito intangible.

Este proceso ha estado marcado en los últimos cien años por las grandes y profundas transformaciones producidas en el campo de la tecnología, lo cual abre posibilidades infinitas de comunicación y ahonda la influencia en la vida social de una manera decisiva.¹⁷ El comportamiento humano ya no es el mismo, los avances tecnológicos en la comunicación han modificado la manera de relacionarse, interactuar, comportarse y hasta de pensar. Por lo que devienen problemas generacionales como la dificultad para adaptarse a este modo de interacción a través de los medios tecnológicos.

Las formas de comunicación siguen transformándose, las personas ya no se comunican únicamente como lo hacían antes, sino que la innovación en la tecnología ha proporcionado nuevas maneras de comunicación humana, que en el pasado solo eran producto de la imaginación. Dichos instrumentos tecnológicos los debemos de aprovechar en la comunicación y relación humana utilizándolos de forma óptima en la medida de lo posible como herramienta útil en la convivencia social. La tecnología bien encaminada hace que las funciones

¹⁶ El proceso de comunicación mediado por las tecnologías de la información. Ventajas y desventajas en diferentes esferas de la vida social. Disponible: <https://1library.co/document/zx2d93dq-proceso-comunicacion-mediado-tecnologias-informacion-ventajas-desventajas-diferentes.html> Consultada: 17 marzo 2022.

¹⁷ Ibidem p. 10.

humanas resulten más sencillas de efectuarse, optimizando el desempeño en distintos ámbitos.

La comunicación se ha replanteado en distintos ámbitos, desde una comunicación instantánea o en espera de respuesta. La manera de expresarse ya no es únicamente oral o escrita, sino a través de gráfico que expresan emociones o estados de ánimo, se ha vuelto un nuevo lenguaje entre las nuevas generaciones desde cualquier parte del mundo. Dentro de estos cambios la globalización es parte fundamental puesto que brinda una nueva visión del mundo y más aún el impacto que esta tiene en aspectos: económicos, sociales y culturales. Estos aspectos se vuelven universales en su aplicación puesto que influye en toda la esfera global, ya sea de manera positiva o negativa, según sea el caso.

Dichos aspectos son relacionados con la globalización como: un proceso creciente de complejas interconexiones entre sociedades, culturas, instituciones e individuos a escala mundial. Especialmente bajo condiciones contemporáneas, las relaciones de poder y comunicación se extienden a lo largo del globo terrestre, con las consiguientes comprensiones del tiempo y del espacio y con una recomposición de las relaciones sociales.¹⁸ El impacto de ello permea a toda la colectividad, dejando a un lado las diferencias que anteriormente se solían apreciar, cada vez se observan similitudes universales en formas de pensar, vestir, hablar, lo anterior solo como una forma de mostrar la unificación en distintos aspectos sociales.

Al ser la globalización descrita como un proceso contemporáneo de cambio social. Es decir, como una serie de fenómenos que actualmente transforman las relaciones sociales y las instituciones. Existe evidencia empírica con respecto a que las dinámicas sociales locales, nacionales, regionales y globales están cada

¹⁸ Fernández Parratt, Sonia. *La globalización de la comunicación. Grupo de investigación en estructura, historia y contenidos de la comunicación* (Universidad de Sevilla) / Asociación Universitaria comunicación y cultura / Sevilla, España / ISSN: 1139-1979 Disponible: https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/67366/revista-comunicacion-ambitos-07-08_146-158.pdf;sequence=1 Consultada: 01/05/2019.

vez más conectadas en niveles nunca observados anteriormente.¹⁹ Esto facilita conocer acontecimientos que suceden en diferentes partes del mundo en cuestión de segundos, acortando el tiempo y distancia entre los sucesos que impactan globalmente e incluso se pueda estar en comunicación con personas de cualquier parte del planeta sin necesidad de trasladarse físicamente, lo que resultaba impensable hace un par de décadas.

Lo anterior no resulta favorecedor en su totalidad ya que las relaciones de comunicación por medios electrónicos si bien es cierto a escala mundial han proliferado, no pasa lo mismo con las relaciones de comunicación con quien se tiene a un lado y esto deteriora las interacciones interpersonales. A las nuevas generaciones les cuesta más relacionarse de forma física que virtualmente. Algunos especialistas lo atribuyen a la seguridad que la virtualidad les proporciona al momento de entablar una comunicación con los demás.

Este cambio social se da en un contexto de varias transformaciones en las relaciones de poder que tienen un efecto en nuestra percepción del espacio y del tiempo y en nuestra conciencia de los procesos globales.²⁰ Muchas son las definiciones que se tienen del término globalización, en un principio solo se le atribuía a términos económicos, pero como se ha venido desarrollando en párrafos anteriores la globalización incide también en aspectos sociales y culturales, por lo que es conveniente saber el concepto etimológico de dicho termino.

La palabra original es “Globalization”, aunque en términos semánticos, una traducción más fiel sería “mundialización”. La globalización es un fenómeno multidimensional que ha estado intrínsecamente unida a la humanidad, desde el

¹⁹ Della Faille, Dimitri. *De cómo la globalización dio forma a la sociología Mexicana*. Año 26, número 74, septiembre-diciembre de 2011 p. 147. Disponible: <http://www.scielo.org.mx/pdf/soc/v26n74/v26n74a5.pdf> Consultada: 17 marzo 2022.

²⁰ *Ibidem* p. 150.

comienzo de la civilización y la actividad humana con su entorno.²¹ La globalización desde el punto de vista de la comunicación facilita que esta sea integrada a cada una de las personas sin distinción alguna, lo cual propicia un intercambio cultural, social y económico. Lo anterior se acentúa claramente a través de las redes sociales principalmente si de comunicación se trata.

La globalización es la creciente comunicación de todas partes, ni se da con la misma incidencia. Todo dependerá de cómo estén organizadas las sociedades políticamente y de sus entramados sociales y económicos. Como ejemplo, una sociedad altamente tecnificada y enfocada la producción de servicios y productos basados en la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías, necesitará intensificar mucho más sus relaciones con las demás sociedades y entre las mismas personas, será probablemente una sociedad muy dependiente.²² Dentro del ámbito de los avances tecnológicos se puede apreciar que se ha favorecido notablemente en diversos aspectos, ya que se han generado también riesgos que posiblemente no sean evidentes en estos momentos. Pero en un futuro no tan lejano estos se harán visibles, y es ahí en donde el derecho debe de incidir para su regulación en un ámbito mundial.

La tecnología es una herramienta importante que ha venido a revolucionar la forma de comunicación, desafortunadamente no todos cuentan con las mismas oportunidades para acceder a los beneficios tecnológico de comunicación que proporciona internet, por la desigualdad mundial que existe, sumado a otros factores como el desconocimiento del uso y en algunos países por las restricciones. El mundo ha sido testigo del impacto de la ciencia y tecnología y como esta se va adentrando más en la vida de las personas, lo anterior no se refiere únicamente a un sector en particular sino a un entorno global en el que las personas sean capaces de resolver las diferencias generadas en el día a día.

²¹ Varas, Sebastián. *¿Qué es la Globalización?* <https://sociologos.com/2014/10/07/que-es-la-globalizacion/> Consultada: 14 marzo 2019.

²² *Ibidem* p. 5.

Quizás no de la manera convencional a la que se está acostumbrado, sino haciendo uso de estas herramientas que la modernidad nos ofrece.

Mediante mecanismos que contribuyen a encontrar alternativas de solución de controversias, que fomenten la resolución amistosa como lo es la mediación, la cual la comunidad internacional la ha implementado como una tendencia con el fin de llegar a una solución pacífica de solución de conflictos. Esto nos aproxima hacia un sistema de administración de justicia más ágil y efectivo, lo cual desde luego genera expectativas de mejora en todos los ámbitos. La función principal del estado de derecho es la garantía de la tutela judicial de los derechos de los ciudadanos²³, allegándose de mecanismos que faciliten su pronta solución lo que se traduce en la potestad que el estado tiene de proporcionar a los justiciables las herramientas o mecanismo necesarios para contar con una justicia capaz de resolver los conflictos de esta sociedad moderna y cada vez más demandada.

El objetivo de la mediación es fomentar la resolución amistosa de litigios. Además de utilizar las herramientas derivadas del auge de la tecnología y medios digitales que pueden aplicarse en este campo para facilitar el acceso y la utilización de la mediación sin que se limite por razones de espacio, tiempo o economía, promoviendo el uso de la mediación por medios digitales y asegurando una relación equilibrada entre la mediación y la judicialización de los asuntos. El ciudadano requiere la cercanía con los órganos judiciales, confiar en su sistema de impartición de justicia y que este sea eficaz para dar resultados a través de convenios entre quienes presentan un conflicto.

Bonet Navarro, señala: “El acuerdo de mediación, desde el punto de vista del Derecho sustantivo, constituye un contrato, por el cual las partes, dando, prometiendo o reteniendo cada una alguna cosa, evitan la provocación de un

²³ Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Disponible: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2012-9112> Consultada: 17 marzo 2022.

pleito o ponen término al que habían comenzado”.²⁴ En ese contexto, cabe decir que la mediación, como institución ordenada a la paz jurídica, puede ser un hábil coadyuvante para la reducción de la elevada carga de trabajo que soportan los tribunales, habiendo de quedar éstos como último recurso en caso de conflicto observando un fenómeno en el que los procesos judiciales han ido globalizando la administración de justicia, y como los medios tecnológicos se han involucrado en prácticamente todas las actividades de las personas.

Se puede decir que, en los últimos años, las personas han sido testigo de cambios inimaginables al ser parte de la cuarta revolución industrial o industria 4.0 la cual es la revolución del conocimiento, de la innovación, de la tecnología. “El big data, la computación en la nube, híper conectividad entre aparatos electrónicos, los celulares, posibilitan la capacidad de acceder al procesamiento, captura y generación de información a altísima velocidad, impactan de lleno en la vinculación entre los seres humanos tornándola cada vez más instantánea e intermediada por dispositivos electrónicos”.²⁵

Este cambio tecnológico impactó de manera global en la forma de interactuar, de comunicarse y de relacionarse, por consiguiente, hasta en la manera de conflictuarse, ya no es únicamente de manera física sino a través de dispositivos tecnológicos. Por lo que resulta conveniente contar con mecanismos digitales para darle solución a estas modalidades que la tecnología nos posiciona. El sentido de lo anterior radica en que en toda sociedad su fin primordial es cubrir los satisfactores necesarios para una vida armónica en sociedad, y esto no es posible si antes no logramos el bienestar acorde a las nuevas necesidades de la sociedad, y como sus necesidades pueden de cubiertas desde un ámbito tecnológico.

Trabajando proactivamente, en conocimiento científico y práctico, para que el resultado en un futuro sea, no la “mundialización” del injusto y desigual

²⁴ Vilalta Nicuesa, Aura Esther. Resolución electrónica de conflictos. Disponible: <https://derechocivil478832840.files.wordpress.com/2018/12/cap-resolucic3b3n-electrc3b3nica-de-conflictos-aranzadi-2010.pdf> Consultada: 17 marzo 2022.

²⁵ Fernando Gouvert, Juan. *El uso de la tecnología y la gestión de la comunicación en la mediación actual*. fue publicado en E derecho diario de doctrina y jurisprudencia, núm. 14.319, Año LV, Ed. 275, jueves 30 de noviembre de 2017, p.1 a 4.

capitalismo “globalizado”, sino más bien el de su definitiva y absoluta superación real.²⁶ Conscientes de la problemática que se está viviendo se requiere la participación conjuntamente con disciplinas que aporten soluciones a corto plazo para que el aspecto global que aquejan a la sociedad incida de manera benéfica y acorde a lo que la sociedad espera, contar con mecanismos eficaces en la gestión de solución de conflictos, proponiendo mejorar a lo que hay y proponiendo instrumentos acordes a las nuevas necesidades y bienestar de la población mundial.

En efecto, Amartya Sen y Martha Nussbaum, manifiestan que, “El término “Bienestar” debe ser usado en un sentido amplio. No solo debe incorporar los elementos de las teorías del bienestar que postulan como elemento primordial, la satisfacción de las necesidades o el placer y las que afirman que los bienes que controla una persona son lo más importante.²⁷ Para identificar cuáles son las necesidades y satisfactores de un individuo es necesario trabajar más de cerca considerando en todo momento el factor humano, de esta forma se podrá analizar cuáles son realmente los satisfactores y no únicamente deseos o emociones, que como seres humanos a veces no se logra desprender a la hora de encontrarse en situaciones en las que resulte necesario la renuncia a ello.

De acuerdo con Case y Fair, los filósofos sociales, cuando se habla del “máximo bienestar”, se refiere al “Máximo” para la sociedad, sin embargo, las sociedades están formadas por muchas personas y el problema siempre ha consistido en como maximizar la satisfacción o bienestar social para todos los miembros de la sociedad.²⁸ Es muy difícil hablar de que una sociedad está satisfecha en su totalidad, y más aún si se cuestiona a quien sustenta esa posición. Es fácil identificar a una sociedad cuando se tiene esa característica, porque los mismos ciudadanos lo expresan, situación que la autoridad siempre malversa en

²⁶ Aguirre Rojas, Carlos Antonio. *Para una crítica del concepto de “Globalización”*. Revista Theomai núm. 2. Argentina, 1999, p. 9.

²⁷ Incidencia de la inseguridad ciudadana en la economía y bienestar de los departamentos del Perú en el periodo 2001-2014. Disponible: <https://1library.co/article/marco-te%C3%B3rico-marco-referencial-te%C3%B3rico-y-conceptual.yng81n0z> Consultada: 17 marzo 2022.

²⁸ K. Case. *Microeconomía*, Edición, Prentice Hall Hispanoamericana S.A. 1997. p. 15.

estadísticas sobre determinados indicadores en donde aparentemente los ciudadanos expresan estar seguros o acordes con la forma de actuar del estado.

La autoridad debe proporcionar los medios idóneos para lograr los satisfactorios y así propiciar el bienestar en la sociedad, mediante otras formas distintas al litigio de los conflictos que surge de manera cotidiana en las relaciones humanas. Por lo que contar con mecanismos alternativos de solución de conflictos es una de las formas más eficaces de acceso a la justicia, desgraciadamente el conocimiento de las personas sobre este tipo de instrumentos es muy bajo, por lo que es conveniente saber que existen maneras de solucionar controversias sin acudir ante un órgano jurisdiccional.

1.3 Mecanismos alternos de solución de controversias (M.A.S.C.)

México ha venido adoptando fórmulas para mejorar el acceso a la justicia, así como para democratizar la participación de los ciudadanos en la gestión, resolución y aun para prevenir los conflictos que les aquejan o se les pueden presentar.²⁹ En junio del año 2008 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la modificación párrafo III del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos para establecer que las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias.

Tras esta importante reforma constitucional, el Poder Judicial Federal manifestó que tanto la tutela judicial como los mecanismos alternos de solución de controversias se encuentran en un mismo plano constitucional, con la misma dignidad y con idéntica finalidad: solucionar conflictos.³⁰ Aunque hay que

²⁹ Hernández Mergoldd, Pascual. *Hacia un sistema mexicano de mediación*. Evolución del marco normativo. Infonavit, México, 2018, p. 11.

³⁰ Nava González, Wendolyne, Breceda Pérez, Jorge Antonio. *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la Constitución*. Disponible: <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2017.37.11457> Consultada: 17 marzo 2022.

enfatar que los mecanismos alternos aportan un plus muy importante que es la voluntad de las partes para acudir a dicho modo alternativo de resolución de controversias, característica que no se encuentra en los procesos jurisdiccionales que se da a petición de la parte que demanda la asistencia o participación jurídica por parte de la autoridad.

Lo que constituyó un paso para fortalecer la democracia en México y privilegiar de manera regulada la participación de los particulares en la solución de sus conflictos, sin que necesariamente tengan que acudir ante los órganos jurisdiccionales.³¹

En nuestro país existen varios medios de solución de conflictos, por ejemplo:

* Autotutela.

*Autocomposición.

*Heterocomposición

El rasgo peculiar que tiene la mediación al respecto, es que suele considerarse como una forma no heterocompositiva porque aun cuando participa un tercero, que es el mediador, son las partes las que conservan el poder de resolución de sus conflictos y la labor de este facilitador capacitado consiste solamente en posibilitar la comunicación entre ellos.³² Es decir, la mediación como medio de solución de controversias está posicionada como una forma de autocomposición, puesto que son las partes en conflicto las que proponen alternativas de solución a la misma. Sin tener que someterse a la decisión de alguien más.

³¹ Gaceta Parlamentaria. Año XXI Palacio Legislativo de San Lázaro, jueves 26 de abril de 2018 Número 5013-XX <http://gaceta.diputados.gob.mx/PDF/63/2018/abr/20180426-XX.pdf> Consultada: 10/06/2019.

³² Cabrera Dircio, Julio. Estado y justicia alternativa. Ediciones Coyoacán, México, 2012, p. 64.

Por su parte el Doctor Julio Cabrera Dircio señala que la autocomposición implica un carácter menos egoísta a la hora de decidir sobre el sacrificio del bien jurídico sobre los cuales se tenga entera disposición, en este caso, el sacrificio es consentido y de ninguna manera impuesto.³³ Lo que resulta más convincente a la hora de responder a los acuerdos que se puedan generar en el ímpetu por resolver los conflictos, de una manera pacífica y convencidos de que es lo mejor para ambas partes en la que se trata de que todos ganen. Al decir todos, nos encontramos que la misma autoridad también gana, no solo descarga procesal, sino en tiempo y en recursos económicos.

En este sistema de solución de conflictos, donde la voluntad de las partes involucradas en él va a ser lo único que ponga fin a tal antagonismo.³⁴ En donde las personas muestran su capacidad humana para reconocer las pretensiones y necesidades del otro y asumir el compromiso de renunciar a lo que esta demás con la intención de poner fin a la problemática, se pretende mostrar empatía y estar conscientes de que el entorno social es un conflicto total, lo que menos conviene es generar más problemas en su vida, sino gestionar las diferencias que se puedan surgir en la convivencia del día a día.

Los Métodos alternativos de solución de controversias (MASC) son medios de resolución de conflictos y en el caso de la Negociación, la Mediación y la Conciliación pueden ser inclusive técnicas para evitar su nacimiento. Son procesos que pueden ser utilizados para la solución de diferencias de forma amigable, flexible y sin la necesidad de recurrir a métodos netamente adversariales.³⁵ Con la implementación de los mecanismos alternativos de solución de controversias se abre la posibilidad de eliminar la tendencia que ha perdurado, de que el litigio es la única forma de resolver los conflictos. Los órganos jurisdiccionales ya no son suficientes para tanta carga de trabajo, por lo

³³ Ibidem 61.

³⁴ Ledesma Narváez, Mariana. *El procedimiento conciliatorio, un enfoque teórico-normativo*. Gaceta Jurídica, México, 2000, p. 47.

³⁵ Pérez Saucedo, José Benito. *Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz*. Ra Ximhai 11, no. 1 2015109-131. Disponible: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46139401006> Consultada: 17 marzo 2022.

que se busca depurar asuntos a través de estos mecanismos, que la misma autoridad facilita para su operatividad.

Los mecanismos alternativos de resolución de controversias, llamados también procedimientos de justicia alternativa, no sólo fomentan la participación activa de la sociedad civil, presentan, además, algunas ventajas sobre los procedimientos judiciales formales, particularmente la mediación.³⁶ Esos beneficios son traducido en ahorro económico, efectividad, rapidez, eficiencia, eficacia y menos desgaste emocional etc. Lo que no se va a encontrar en un proceso judicial, porque los asunto son mecanizados dejando de ver como personas a los conflictuados, sino que únicamente son vistos como un expediente más al que se le debe de dar darle seguimiento si se ejerce impulso procesal por parte de los justiciables.

La justicia alternativa como su nombre lo señala, es otra forma distinta de solución a las diferencias que tanto personas físicas o morales pueden tener, y dichas discrepancias se pueden dirimir sin necesidad de acudir ante una autoridad a que lo resuelva. Y resulta cierto que es distinta a la jurisdiccional, porque a diferencia de esta, la justicia alternativa se enfoca como prioridad la protección en todo momento de la persona, no solo atiende a su posible conflicto; sino que se enfoca en identificar aspectos como lo son los intereses y necesidades a fin de alcanzar un bienestar en ellos.

Son una gama de procedimientos que sirven como alternativas a los procedimientos adjudicativos de litigio para la solución de controversias, que por lo general, aunque no necesariamente involucran la intercesión y asistencia de un tercero neutral que ayuda a facilitar dicha solución.³⁷ Lo anterior no es con el propósito de eliminar la función de los abogados ante diversas controversias, sino únicamente con la intención de ofrecer un mecanismo fácil y sencillo que

³⁶ Hernández Mergoldd, Pascual. Disponible: <https://www.linkedin.com/pulse/mediaci%C3%B3n-pascual-hernandez-mergoldd> Consultada: 17 marzo 2022.

³⁷ Ibidem p. 3.

pueda favorecer al restablecimiento del tejido social, más aún cuando se trata de preservar el núcleo familiar como base primaria en toda sociedad y los derechos de los niños, respetando y protegiendo el interés superior del menor y los derechos humanos.

La implementación de los MASC no elimina de ninguna manera a los procedimientos jurisdiccionales como erróneamente se llega a pensar; más bien es una manera de trabajar en conjunto, identificando los casos en los que sea factible acudir a dichos mecanismos antes de ser judicializados, el trabajo colaborativo entre litigante, autoridad y sociedad es fundamental para lograr que los MASC prevalezcan sobre los procesos judiciales. Hacer del conocimiento a las personas de la existencia de que existen otras formas de solucionar sus problemas y recuperar la cordialidad en las relaciones cuando el problema es en el ámbito familiar, por ejemplo.

Estos mecanismos son opcionales y no impositivos de hecho, uno de los principios medulares de los MASC es la voluntariedad de las partes para concurrir a dicha forma alterna de solución de controversias. Y en el momento en que alguna de las partes ya no desee seguir, es ese instante puede retirarse y optar por judicializar su asunto ante la autoridad competente. Las personas que hacen uso de estos mecanismos, lo hacen con conocimiento de las ventajas que este instrumento ofrece a diferencia de litigarse ante un juzgado.

Desafortunadamente, las personas se enteran de estos mecanismos, por las malas experiencias que han tenido al judicializar un conflicto previamente, y cuando les hacen saber los beneficios, sin dudarlo lo toman como una opción, por la ineficiencia con la que se toparon en un proceso judicial. La crisis que tienen los órganos impartidores de justicia en México es evidente desde hace años, no solo por la carga de trabajo; sino porque las personas ya no tienen confianza en la autoridad y mucho menos en los procesos, ya sea por corrupción, por dilación y por el desgaste emocional al que los particulares no están acostumbrados a vivir con sus asuntos cuando son judicializados.

La judicialización de un asunto, es muy lenta por el proceso que estos siguen, considerando la carga extensa de trabajo y el poco factor humano del que muchos juzgados carecen. Por lo que se propone trabajar de manera multidisciplinaria mediante principios básicos sociales, científicos y tecnológicos y en conjunto deliberar sobre mecanismos que contribuyan a la prevención de conflictos y a la capacitación de cómo afrontarlos cuando se esté ante una situación de controversia.

1.4 Conceptos básicos de la mediación

En México como en otras partes del mundo existe una considerable carga de trabajo en los órganos impartidores de justicia, lo cual ha generado la necesidad de buscar mecanismos que sean más eficaces al momento de la impartición de justicia que puedan dar solución a los diversos conflictos que son generados en la sociedad. Contar con los mecanismos alternativos de solución de controversias como es la mediación es uno de los retos que se han insertado en la legislación mexicana para garantizar los derechos humanos y buscar soluciones a los problemas de quienes se sientan transgredidos en sus derechos.

La mediación es definida como la acción de una o más potencias dirigidas a resolver amistosamente un conflicto existente entre otras, emprendida de oficio o de instancia de parte.³⁸ Este mecanismo debe de dar certeza jurídica a las partes que intervienen, así como lograr la confianza entre quienes participan en ella, lo cual resulta fundamental puesto que de esto depende el cumplimiento de los acuerdos que se lleguen a estipular, las personas para poder confiar tienen que tener la certeza de que van a comprometerse a algo posible de cumplir y que no se esté utilizando a este instrumento como estrategia para un futuro proceso.

³⁸ Real Academia Española. La conciliación y mediación. Disponible: <https://www.buenastareas.com/ensayos/La-Conciliaci-n-y-La-Mediaci/73887544.html>
Consultada: 17 marzo 2022.

Puesto que la mediación es un elemento en el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un facilitador, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto.³⁹ Dicho facilitador será el vínculo de comunicación entre las partes en controversia, propiciara el buen entendimiento mediante la comunicación activa a fin de motivar a las partes a que llegue a un acuerdo que sea benéfico para los involucrados.

Algo muy importante dentro de la mediación es que intenta que la relación de los que están en conflicto regrese a lo más parecido a como era antes de haber tenido el conflicto, porque en algunas ocasiones se trata de relaciones fracturadas con algún integrante de su misma familia, trabajo, amigos o con personas con las que se están en constante convivencia. Este mecanismo se encuentra definido en algunos ordenamientos y en materia penal el mediador es nombrado facilitador, en otros dispositivos legales y doctrinales es llamado mediador, precisando así que a lo largo del presente trabajo de investigación se denominara mediador por no ser únicamente utilizado en materia penal.

Por su parte el artículo 21 de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal lo define como el mecanismo voluntario mediante el cual los Intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar la solución de ésta. El Facilitador durante la mediación propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los Intervinientes.⁴⁰ El éxito de este mecanismo es que las partes acuden de manera voluntaria, siendo esto de suma importancia ya que no existe en la mediación un medio coercitivo como sucede

³⁹ Daponte Codina, Juan. Conflicto y mediación. Disponible: https://www.icacor.es/fileadmin/user_upload/archivos/contenidos/CONFLICTO_Y_MEDIACION_1.pdf Consultada: 17 marzo 2022.

⁴⁰ Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_291214.pdf Consultada: 15/05/2019.

en un juicio, las parte con el hecho de acudir a la mediación conciben la intención de querer arreglar sus problemas de manera pacífica.

Constantemente las relaciones humanas generan conflictos, pero viajamos hacia la cultura del consenso y los sistemas legales son cada día más rechazados por la ciudadanía, que ve en ellos una pérdida nítida de su protagonismo y unos métodos despersonalizados.⁴¹ La sociedad cada vez cree menos en la manera de impartir justicia por parte de la autoridad, al percatarse de la deficiencia y la ineficacia en el sistema jurisdiccional, por lo que busca nuevas maneras de resolver sus problemas.

La nobleza de este medio alternativo de solución de conflicto es precisamente la voluntad de las partes involucradas en una disputa de querer recurrir a la mediación para ser el instrumento que les ayude a encontrar una solución al mismo. Dicha solución no va a ser dada por la persona que dirija la mediación, sino que van a ser las partes la encargada de favorecer el diálogo y entendimiento mutuo entre ellos mismo. La solución se da por la disposición de las personas a querer solucionar sus diferencias, la actitud que toman ante el conflicto.

La mediación invita a las personas al dialogo, las involucra a ser generadoras de las posibles soluciones, para estas ser consensuadas y elegir la que les convenga a las partes en conflicto. Al ser las partes quienes proponen las posibles soluciones, son directamente ellas las que van a cumplir lo pactado y de esta manera es más fácil efectuar algo a lo que de manera directa se comprometen, lo impuesto es lo que dificulta su cumplimiento por que no se tiene la certeza que sea posible de cumplirse.

⁴¹ De Diego Vallejo, Raúl y Guillen Gestoso, Carlos. *Mediación: Proceso, tácticas y técnicas*. Editorial pirámide, España, 2010. Disponible: <https://katakarak.net/eus/lib/mediaci-n> Consultada: 17 marzo 2022.

Las personas deben de dejar de ver al otro como su adversario, deben de enfocarse a descubrir el punto donde convergen sus intereses mutuos para proponer soluciones sensatas. La clave es la empatía, no solo con familiares y amigos sino tratar de hacer de esta cualidad parte de los valores de todo individuo y más aún dejar de ver como contendientes a todos aquellos con quienes tenemos alguna diferencia, ponernos en el lugar de los demás no hace comprender de que se trata la empatía hacia los demás.

La mediación es la técnica más novedosa y que promete mayores éxitos en el campo de la resolución de conflictos, porque deja en manos de las partes, asistidas por un tercero imparcial, la solución de su propia situación de conflicto, la mediación es una herramienta para la transformación de las relaciones sociales.⁴² Hay que tener en cuenta que muchas de las veces los conflictos son con personas de la familia y esto resulta más incómodo porque el trato o convivencia es recurrente y constantemente podría haber algún tipo de altercado por no poner atención en tratar de resolver un conflicto ya existente.

La mediación es un sistema cooperativo de gestión y resolución de conflictos que, a través de un proceso no jurisdiccional, voluntario y confidencial, posibilita la comunicación entre las partes, para que puedan plasmar los intereses comunes en un acuerdo viable y estable que resulte satisfactorio para ambas.⁴³ La participación y disposición de los que se someten a la mediación hace posible la pronta resolución al problema, además de que resulta más fácil, cómodo, y con un bajo costo, caso contrario al proceso jurisdiccional. La mediación por su parte propicia que los vínculos familiares no se pierdan ni se deteriore, sino que a través del dialogo se logre desmembrar el verdadero origen del conflicto y de

⁴² Cornelio Landero, Eglá. *Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano*. Barataria. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, no. 17 (2014):81-95. Redalyc, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322132552006> Consultada: 17 marzo 2022.

⁴³ García Villaluenga, Leticia. *Mediación en conflictos familiares: Una construcción desde el derecho de familia*. Ed. Reus, Zaragoza, 2006. Disponible: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41342/Mediaci%C3%B3nintrauniversitariaimedia.pdf> Consultada: 17 marzo 2022.

esta manera percatarse de cuáles son los intereses y necesidades de los participantes en este mecanismo.

La mediación es un método alternativo: Es decir, un procedimiento en el cual no existe la necesidad de la intervención de los órganos jurisdiccionales, salvo los casos en que se requiera la ejecución forzosa del laudo o el convenio resultado de las negociaciones.⁴⁴ Los beneficios son para todos, el órgano impartidor de justicia reduce su carga de trabajo, las partes involucradas reducen su tiempo, dinero y desgaste emocional. La autoridad únicamente interviene si alguna de las partes incumple los acuerdos pactados ya que estos tienen el carácter o peso como si fuera una sentencia judicial.

La mediación está enfocada a sensibilizar a las personas de que, al ser generadoras de los conflictos, tenga la civilidad de responsabilizarse de sus actos y den solución a las diferencias que tengan con alguien más, lo que va a fomentar su uso en posteriores circunstancias. Su autonomía radica en que los generadores del conflicto deben ser los que resuelvan el mismo, y no dejarlo en manos del estado como ente impartidor de justicia. Esta idea aterriza en tratar de educar en una cultura de paz lo cual no es tan sencillo como a la letra se describe ya que se requiere trabajar con la sociedad fomentando valores que favorezcan a la resolución por medios alternos y no jurisdiccionales.

Al ser un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley.⁴⁵ El enfoque en las necesidades e intereses son la prioridad

⁴⁴ Artículo 2do. Fracción I, de la Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León. Disponible: http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/leyes/ley_de_mecanismos_alternativos_para_la_solucion_de_controversias_para_el_estado_de_nuevo_leon/ Consultada: 12 marzo 2019.

⁴⁵ Pérez-Gallardo, Eloy R., y Álvarez Hernández, Joaquín, y Aguilar Parra, José M., y Fernández Campoy, Juan Miguel, y Salguero García, Darío, El diálogo como instrumento para la resolución de conflictos en escolares de educación secundaria. *International Journal of Developmental and Educational Psychology* 2, no. 1 2013 184-194. Disponible: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349852173009> Consultada: 17 marzo 2022.

en este proceso no jurisdiccional, las técnicas empleadas para hacerlas visibles se logran por el interés que se tiene de que la sociedad encuentre la solución real a sus problemas, todo esto conforme a derecho, pero jamás ignorando al ser humano, por lo que se abren interrogantes sobre la eficacia de este instrumento de resolución de conflictos.

1.5 ¿Para qué sirve la mediación?

La mediación se configura como intervención para resolver conflictos, facilitando el entendimiento y la toma de decisiones entre las partes implicadas, en la medida que mantiene características diferenciales específicas respecto de otros métodos de resolución, desarrollándose desde distintas campos orientaciones de pensamiento y técnicas que han configurado diversos modelos concretos de mediación.⁴⁶ Se utiliza para la resolución de conflictos en el que se asiste para evitar confrontaciones entre las personas y prescindir de la concurrencia de la autoridad jurisdiccional y así eliminar cargas procesales y erogación económica de los intervinientes en un conflicto.

Las personas deben de ser capaces de negociar, no esperando ser cumplidas todas sus pretensiones, sino ceder en algunas cosas para lograr que la otra parte haga lo mismo y lleguen a un acuerdo. De la misma manera como generan el conflicto, deben de tener la capacidad para afrontarlos y dirimirlos como personas racionales sin someterlos todo momento a los Tribunales, y culpando a este órgano como el dilatador de la solución que se espera. Muchas de las veces las personas carecen de habilidades para comunicarse, y la mediación a través de profesionistas en la gestión de conflictos contribuye a que se pueda dar un entendimiento entre ellos.

La promesa original de la mediación reside en su capacidad para transformar el carácter de los antagonistas individuales y de la sociedad en general, además el

⁴⁶ Ibidem.

carácter privado extrajudicial de la mediación, puede suministrar a los adversarios una oportunidad no amenazadora de explicarse y comprenderse unos a otros.⁴⁷ Cambiar la manera de ver al conflicto como algo negativo y ver al adversario como un enemigo es lo que las personas tendrían que modificar, se requiere trabajar proactivamente y generar ambientes de confianza, dándose mutuamente la oportunidad de remediar lo que posiblemente por una inadecuada comunicación posteriormente se pudo haber convertido en un mal entendido que dio como consecuencia diferencias sencillas de dirimir si así lo desean las personas en conflicto.

1.6 Principios de la mediación

Como en todo sistema, teoría, mecanismo o figura jurídica existen bases sólidas sobre las cuales se van a guiar al momento de desempeñar su función, en el caso de la mediación esta cuenta con principios sobre los que basa su proceso a seguir, principalmente se basa en valores que buscan la protección de las personas y de sus derechos. El mediador va a ser uso de los principios de la mediación puesto que con ellos va a regir todo lo que realice en las sesiones de mediación. Las personas que hagan uso de este instrumento de gestión de conflictos deben de tener pleno conocimiento de cuales son dichos principios para poder apreciar los beneficios que este mecanismo aporta.

La ley nacional de mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal en el artículo 4º señala los principios rectores de los mecanismos alternativos⁴⁸ los cuales son los siguientes:

⁴⁷Tustra, Zaira. *Resumen de la promesa de mediación*. Disponible: <https://asihablozairatustra.wordpress.com/2016/03/27/resumen-la-promesa-de-la-mediacion/> Consultada: 17 marzo 2022.

⁴⁸ Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_291214.pdf Consultada: 15/05/2019.

I. Voluntariedad: Quienes participan en la mediación deben hacerlo de forma libre, sin ningún tipo de coacciones de ningún tipo, ni por obligación.

II. Información: Las personas que participan en la mediación deberán ser informados y tener pleno conocimiento de los alcances y consecuencias de este mecanismo. (En algunas legislaciones es obligatorio enterar a la autoridad jurisdiccional a través del consentimiento informado que los intervinientes han sido informados)

III. Confidencialidad: La información obtenida en los procesos de mediación no podrá ser utilizada en perjuicio de ninguno de los intervinientes, a menos de que se estén incurriendo en un delito o peligre la vida o integridad de alguien más.

IV. Flexibilidad y simplicidad: Lo que se busca al acudir a algún mecanismo alternativo es eliminar las formas estrictas o formalismos innecesarios por lo que en todo momento prevalecerá la utilización de un lenguaje sencillo.

V. Imparcialidad: Los MASC deberán apegarse a la objetividad, prescindiendo de la emisión de juicios, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que favorezca a alguno de los intervinientes.

VI. Equidad: Los Mecanismos Alternativos propiciarán condiciones de equilibrio entre quienes participen en dichos instrumentos de gestión de conflicto.

VII. Honestidad: Los Intervinientes y el Facilitador deberán conducirse siempre con la verdad.

Como se puede apreciar la figura de la mediación es muy importante y útil, al ser un experto en promover la sana comunicación entre los que intervienen visualizando sus necesidades, dando así la posibilidad de que puedan ceder de manera equilibrada y poder dar solución de manera pacífica siendo esta una de las tantas características de la mediación, pues quienes acuden a la mediación lo hacen de forma voluntaria y en cualquier momento pueden abandonar las sesiones si así lo deciden.

Es muy importante que al iniciar un proceso de mediación, quien realice esta función sea una persona que esté preparada profesionalmente, que sea sensible, que sepa escuchar, que busque ser empático y asertivo; pero además, que conozca la forma de interactuar de ese determinado grupo social.⁴⁹ Una pieza fundamental en la mediación lo es el facilitador quien debe de aplicar y poner en la práctica los principios rectores de este mecanismo la coherencia de lo que se debe y lo que se hace fortalece la credibilidad de esta figura para solucionar un conflicto, asimismo debe de conocer el entorno en el que se desarrolló el conflictos, las ideologías, los valores, nivel profesional, estatus económico, de esta forma el mediador contara con más elementos para poder ayudar a los intervinientes en su comunicación de manera imparcial.

Cada uno de los principios fortalecerán la función de la mediación, para Juan Carlos G. Dupuis en este mecanismo existirá imparcialidad cuando el mediador no externe opiniones tendenciosas o se incline por alguna de las partes o negociadores.⁵⁰ Es difícil el no decir lo que se piensa, pero esta característica es en beneficio de la mediación ya que el mediador debe de dejar a un lado sus opiniones personales, y concretarse a canalizar lo que versa sobre la mesa y no emitir comentarios que pongan en evidencia que se comparte con alguno de los mediados formas de pensar o de actuar. En ocasiones los mediadores conocen la respuesta para solucionar el conflicto, pero están imposibilitados para referírsele a los mediados, pues ellos son los que deben de encontrar la respuesta a la solución de sus desacuerdos.

Los principios bajo los que actúa un mediador, son los que señala el proceso de mediación, pues él es el responsable de ejecutarlo. Lo anterior se subsana con el hecho de regirnos por los principios que la ley señala para los medios alternos de solución de conflictos y que se aplican en las sesiones de mediación, con el objetivo de evitar episodios incómodos dentro de las salas de mediación, además

⁴⁹ Cabrera Dircio, Julio. *Mediación Penal y Derechos Humanos*. Ediciones Coyoacán, México, 2014, p. 163.

⁵⁰ G. Dupuis, Juan Carlos. *Mediación y Conciliación*. Editorial Abeledo Perrot. Buenos Aires, 19997, p. 70.

de que como ya se ha mencionado se deben de regir por los principios y no por cuestiones personales, idiosincrasia, o por emociones que no son ajenas a todo ser humano.

Una de las características medulares en todo proceso de mediación es la confidencialidad, y esta consiste en no revelar información obtenida en las sesiones. La confianza es fundamental en el proceso de mediación ya que de ella depende el éxito o no de este mecanismo, es lo que nos permite avanzar durante las sesiones ya que si no se logra de la confianza es difícil entender la génesis del conflicto, se debe de tener confianza en los intervinientes, en el mediador y en el proceso de mediación al que se está recurriendo para solucionar el problema.

Al empezar la sesión de mediación el facilitador explica que lo que se habla durante este proceso es totalmente confidencial y que de ninguna manera es posible utilizar como medio de prueba en alguna instancia judicial, no será posible que el mediador participe posteriormente ya sea como testigo, perito, juez ni mucho menos como abogado tomando en cuenta que ya ha tenido conocimiento de esa causa a través de un mecanismo alternativo como lo es la mediación y que este se rige bajo el principio de confidencialidad.

Por estrategia procesal algunos abogados recomiendan acercarse a la mediación para aparentemente ganar tiempo, esto es evidente cuando los abogados desconocen los beneficios de este mecanismo el cual no solo favorece a su labor profesional sino a sus clientes también, pues contiene bondades difíciles de encontrar en los procedimientos judiciales, y cuando se dan cuenta de que han resuelto su conflicto por este medio es fácil recurrir posteriormente a su utilización cuando se les llegan a presentar otros conflictos.

En el principio de voluntariedad de las partes, las que deciden que se va a realizar en el proceso son los intervinientes, siendo ésta la característica

primordial de todos los métodos alternos.⁵¹ Con la voluntad se puede llegar a donde se quiera, este mecanismo no contempla ningún medio de coerción para poder realizarse, las partes acuden de manera voluntaria con la intención de resolver su conflicto de manera rápida, efectiva y sin costo. Cuando de acude de forma voluntaria se tiene un cincuenta por ciento de éxito en resolver su conflicto, pues se cuenta con la plena convicción de que es posible solucionar las diferencias que se tiene con los demás, existe más certeza de que los acuerdos a los que converjan las personas sean cumplidos.

El doctor Masaru Emoto, dice que dos son los principios que sostienen el universo: la gratitud y el amor, si es así, la mediación es el camino y su fruto el convenio, representa la oportunidad de demostrar el lado bueno de todas las cosas.⁵² Los valores que se aplican en la interacción social en cualquiera de su ámbito de una u otra forma como afecto de boomerang regresan a la sociedad a través de personas con más conciencia y aptitud para enfrentar los desafíos de manera frontal. No debería ser necesario que los acuerdos quedaran plasmados en un documento, sino que estos únicamente recayeran en la palabra de quienes los contraen, pues explícitamente la voluntad se expresa y se cumple cuando así se quiere, sin necesidad de que sea exigible, únicamente se requiere la intención de cumplir lo que se pacta, las ventajas de terminar los conflictos son significativas y esto es claro si se compara con un proceso que es judicializado.

1.7 Ventajas de la mediación

A diferencia de otros mecanismos alternativos de solución de controversias la mediación hace uso principalmente del factor humano, pues considera que son las personas en conflicto las que mejor conocen el problema y la manera en cómo solucionarlo, pero las desventajas que encuentra entre esas personas es que están siendo sobrepasadas por las emociones negativas, lo cual impide una buena comunicación y entendimiento. En la mediación directamente las partes

⁵¹ Gorjón Gómez, Francisco Javier y Sáenz López, Karla Annett. *Métodos Alternos de Solución de Controversias*. Editorial CECSA, México, 2006, p. 96.

⁵² Masaru, Emoto. *Los secretos ocultos en el agua*. Editorial Alamah, México, 2005, p. 27.

son las que logran dar solución a su problema con acuerdos en el que ambas se favorezcan mediante acuerdos propuestos por ellas mismas.

Respecto a la efectividad de los mecanismos alternativos de solución de controversias, cerca del 90% de los casos en que las partes optan por dichos mecanismos para terminar un conflicto el resultado es una solución negociada satisfactoria para ambas. La inmensa mayoría de las soluciones negociadas se cumplen.⁵³ Y es precisamente porque las personas dejaron sus emociones a un lado para concentrarse en intereses que convergen y de esa forma proponen alternativas para llevar a acuerdos más fáciles de cumplir que una sentencia judicial.

Algunas de las ventajas que la mediación proporciona son:

- 1.- Todas las partes involucradas son beneficiadas al identificar sus necesidades e intereses.
- 2.- Fomenta en las personas la capacidad de resolver sus propios problemas de manera pacífica.
- 3.- Resuelve de manera ágil las diferencias entre las partes siendo este mecanismo más eficaz y eficiente.
- 4.- Al ser este un procedimiento voluntario y flexible proporciona a las partes la confianza para poder hablar ampliamente acerca de sus necesidades e intereses.
- 5.- Reduce la carga de trabajo al órgano jurisdiccional.

⁵³ Díaz González Rubio, Luis Miguel. *¿Artículo 17 de la Constitución como opción al orden jurídico?*. Anuario mexicano de derecho internacional, 9, 707-740. Disponible: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46542009000100023&lng=es&tlng=es. Consultado: 17 marzo 2022.

Los laudos o la sentencia, que son de ejecución forzosa, frecuentemente generan un nuevo conflicto por las consecuencias que trae consigo su ejecución, sobre todo al tratarse de la decisión de un tercero, en la que una parte gana y la otra pierde.⁵⁴ En el caso del arbitraje las partes deciden someterse a la decisión de un tercero en el que el acuerdo al que se llegue no va a surgir de las partes en controversia sino de este tercer personaje, por lo que posiblemente dicha resolución no sea factible para una de las partes, como ocurre también en los procesos judiciales, a diferencia de la mediación en donde ambas partes ganan.

Puesto que se genera conciencia y confianza en la mediación para facilitar la solución de conflictos de manera más rápida y sencilla, de tal manera que los intervinientes colaboraran de manera directa en la pronta y eficaz acceso a la justicia. En el caso de algunos doctrinarios no consideran necesario la formalidad de un convenio puesto que todo está dicho con el solo hecho de la empatía entre las partes de ponerse en el lugar del otro. Esto abre una brecha muy amplia para establecer en un futuro comunicación a fin de evitar confrontaciones cotidianas desarrolladas en el interactuar humano en sociedad.

Las ventajas de la mediación es que es un instrumento de fácil acceso, que propicia entre las personas las buenas relaciones y la construcción de acuerdo, los cuales son un compromiso moral para lograr la armonía, y la confianza mutua. El punto de equilibrio es el conflicto, educar en la prevención de este contribuye a una sociedad más responsable, apostando a la creación de una sociedad mas justa en donde impere la paz y la tranquilidad, compartiendo los mismos valores, pero sobre todo utilizándolos y replicándolos en cada individuo.

La mediación proporciona una salida constructiva a los conflictos diarios y además favorece:

⁵⁴ Díaz Infante de la Mora, Manuel. *Mediación: Una alternativa viable para la solución de conflictos en el Distrito Federal*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Derecho por la Universidad Panamericana. México, 2006, pp. 372 y 373.

- a. Al crecimiento personal;
- b. La mejora del clima social;
- c. El aprovechamiento de las actividades de enseñanza y aprendizaje;
- d. La innovación de la cultura;
- e. La participación activa y responsable;
- f. El trabajo en equipo de diferentes sectores de la comunidad educativa;
- g. La cohesión de un mundo diverso;
- h. El cultivo activo de la paz.⁵⁵

Son muchos los beneficios que lleva implícita la mediación no solo a nivel personal sino social y al reiterarse este acto se vuelve una costumbre en la sociedad convirtiéndose en el modo de resolución de conflictos con más confianza para las personas. Fomentar esta forma de resolver los conflictos desde que se es pequeño evitaría a futuro seguras confrontaciones innecesarias, contar con planes de estudios en las escuelas que promuevan los mecanismos alternativos de solución de conflictos creara conciencia en la sociedad y oportunidad de cambio en sus vidas.

La intervención oportuna de un mediador en un conflicto va a ser determinante para la correcta comunicación, pues evita situaciones que desfavorecen al buen entendimiento y a que no existan confrontaciones innecesarias que magnifique el problema. La rapidez de este método para solucionar conflictos va a depender en todo momento de la intervención que le permitan al facilitador y de la confianza que en él depositen para identificar sus intereses y necesidades y concluir con un acuerdo entre los involucrados.

⁵⁵Cuaderno de trabajo tiempo de mediación. Disponible: https://agrega.juntadeandalucia.es/repositorio/11102013/dc/es-an_2013101112_9132009/guia/elementos/g_mediacion/1169550913758_.tmediac.cuaderno_trabajo.pdf Consultada: 17 marzo 2022.

El resultado de este acto puede ser positivo o negativo; es decir que las partes son avenidas, y quedan en plena libertad para iniciar las acciones que le correspondan; pero en caso de avenirse los efectos jurídicos sería los mismos de una sentencia y en este sentido pueden pedirse judicialmente la ejecución de lo convenido.⁵⁶ Lo que se espera en todo momento es un resultado en el que todos sean favorecidos de esto se trata la mediación, pero es una realidad el hecho de que si este mecanismo no le es suficiente a los intereses de alguna de las partes, sus derechos quedan reservados para hacerse valer por la vía jurisdiccional, una de las ventajas es que si deciden continuar con la mediación el acuerdo al que lleguen será asimilado al de una sentencia.

Además de que la mediación utilizada como plataforma da las posibilidades emergentes del dialogo para la construcción de futuros simples y realizables en situaciones de conflicto.⁵⁷ No es necesario prolongar el proceso de mediación, sino desde la primera sesión será evidente la posibilidad de poder continuar o no con dicho mecanismo dependiendo de la disposición de los mediados, entre más se abran al dialogo más sencillo será poder tomar decisiones sobre el cauce del acuerdo, el principal elemento va a ser la confianza para lograr avanzar en las negociaciones.

Otro punto a destacar en la mediación es el fomentar la cultura del dialogo y emplearlo a la vida diaria, actuar conforme a los principios éticos de convivencia social que ayuda a la armonía y entendimiento humano. Lo cual va a contagiar a los demás en la forma de resolver los conflictos, sin necesidad de emplear violencia ya sea física o verbal, lo cual imposibilita en mucho la confianza y por consiguiente la comunicación la cual facilita no solo a la mediación, pues si se requiriera hacerlo a través de los medios jurisdiccionales sería de mucha ayuda.

⁵⁶ Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual. G. Cabanellas, L. Alcala-Zamora. Tomo II, Editorial Heliasta, Argentina, p. 25.

⁵⁷ Fried Schnltman, Dora. *Nuevo paradigma en la resolución de conflictos*. Perspectiva y prácticas. Editorial Granica, Buenos Aires, 2000, p. 133.

Permitiendo que Jueces y Tribunales puedan resolver los conflictos atribuidos a su conocimiento en base a otras herramientas que contemplan, no sólo dicha resolución, sino su evitación mediante un arreglo extrajudicial.⁵⁸ Al ser las personas capaces de dialogar, el ente jurídico se beneficia también porque se habla de una sociedad capaz de poder dirimir sus conflictos de una manera más civilizada y consiente de sus derechos y obligaciones, las cuales podrá respetar y cumplir sin ninguna media de coacción que lo obligue. Quizás al estar en un proceso judicial se tome conciencia de que lo más factible es regresar y resolverlo por un mecanismo alternativo como es la mediación, por estar decepcionados de lo que implica judicializar un conflicto y las desventajas que implica.

La mediación es uno de los mecanismos alternativos de solución de controversia en el que las partes solucionan por sí mismo su conflicto, es denominado autocompositivo, por que su solución no es interpuesta por alguien ajeno a la disputa. Lo más relevante es saber afrontarlo y no aparentar y actuar como si todo estuviera bien, porque fuera de ayudar a la relación va a perjudicarla al romperse ese vínculo tan importante que es la comunicación y la convivencia social.

Al acudir libremente a dirimir un conflicto a través de la mediación, se considera en muchos de los casos, innecesaria la suscripción de acuerdos, en la práctica esto debería ser lo correcto, el compromiso de las personas supliría este documento escrito, pero por formalidad y certeza para algunos, esto se suscriben para ser realizados. Es por ello que algunos consideran la posibilidad de dejar en segundo lugar el acuerdo que las partes hagan. Lo anterior en el tenor de que al haber un acercamiento y aceptación de resolver el conflicto por este mecanismo se hace evidente la existencia de la voluntad por solucionar los problemas por medios pacíficos.

⁵⁸ Galain Palermo, Pablo. *Mediación penal como forma alternativa de resolución de conflictos: la construcción de un sistema penal sin jueces*. Revista Penal núm. 24, julio, 2009, p. 74.

Como se da en una negociación cooperativa, en la medida que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas. Por eso se la considera una vía no adversarial, porque evita la postura antagónica de ganador perdedor.⁵⁹ Una característica que se le atribuye a la naturaleza humana es el sentimiento de vencer a quien se considera como enemigo, la satisfacción de triunfo es un sentimiento que muchas veces es negativo a la hora de que resolver conflictos ya que no permite proponer o convenir en alguna solución. Los adversarios existen en las contiendas, en la mediación existen personas con intención de convenir y ganadores en al momento de lograr comunicarse.

Por tanto, la mediación aporta a la sociedad ventajas que no se tienen en los procedimientos presentados ante autoridades jurisdiccionales por carecer de lo más importante que es la disposición y ganas de querer solucionar los problemas planteados, lo único que mueve su actuar son los sentimientos negativos por no poder comunicar realmente lo que se siente o desea. En este tenor es conveniente señalar que la mediación contempla distintos modelos o escuelas a través de los cuales se puede desarrollar este instrumento con la intención de adecuar el conflicto al enfoque que más le favorezca, con el fin de solucionar y terminar el conflicto.

1.8 Modelos de la mediación

En la mediación existen tres elementos que hacen posible su desarrollo, y son el conflicto, las personas y la comunicación, estos son los ejes centrales que distinguirán a los distintos modelos que existe en la mediación, lo cual va a radicar en el énfasis que cada escuela tenga en alguno de estos elementos, dentro de los modelos encontramos el tradicional lineal de Harvard, el circular narrativo y el transformativo. El primero se basa principalmente en el conflicto, el

⁵⁹ Pérez-Gallardo, Eloy R., y Álvarez Hernández, Joaquín, y Aguilar Parra, José M., y Fernández Campoy, Juan Miguel, y Salguero García, Darío. *El diálogo como instrumento para la resolución de conflictos en escolares de educación secundaria*. International Journal of Developmental and Educational Psychology 2, no. 1 2013 184-194. Disponible: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349852173009> Consultada: 17 marzo 2022.

segundo en el proceso de comunicación es lo más relevante y en el tercero su elemento principal es la persona, de esta manera cada una de las escuelas fortalece el elemento que considera más importante para poder solucionar un conflicto.

Asentando las bases doctrinales para favorecer la dinámica de aplicación de los métodos alternos de solución de conflictos que favorezcan a la construcción de una cultura del dialogo entre las personas, cuya ideología dependerá del interés o importancia que se tenga del elemento que consideren que más les favorece. Es importante conocer estos modelos para poder comprender este medio alternativo de la mediación y poder desarrollar la técnica que más favorezca a esta para poder resolver cualquier tipo de conflicto, por lo que a continuación se desarrollaran los tres modelos.

1.8.1 Modelo tradicional lineal de Harvard

Este modelo nace en la universidad de Harvard en la facultad de derecho, y fue desarrollado por Fisher y Ury. Y tiene como objetivo identificar las causas de origen de la controversia y poder dar solución a la misma mediante acuerdos que favorezcan al término del conflicto. Básicamente este modelo es una escuela de negociación la cual se basa en la aplicación de estrategias para resolver controversias, obteniendo excelentes resultados puesto que protege los intereses y fomenta la cooperación de las personas inmersas en el conflicto.

Este modelo es utilizado en el ámbito empresarial como forma de negociación para solucionar conflictos, más que como un modelo de mediación, sin embargo, su aplicación permite la resolución rápida y eficaz en el rubro corporativo lo que resulta una herramienta muy concurrida por la amplia gama de soluciones que los que se somete a este modelo logran durante las sesiones de negociación. A este enfoque le interesa conocer lo que realmente origino el conflicto, para poder contrarrestar sus efectos al momento de negociar, por lo que se ejemplifica en el siguiente esquema.

Modelo tradicional lineal



Elaboración Propia

Se concentra en entender a la mediación como una técnica de negociación asistida por terceros, cuya finalidad es la resolución del conflicto. El conflicto es concebido como un obstáculo para la satisfacción de los intereses y necesidades de dos partes que están en discordia para la realización de sus derechos.⁶⁰ El conflicto debe de ser visto de manera positiva, como una alerta para señalar que algo no está bien en algún momento las relaciones humanas y de esta manera se manifiesta. No se trata de actuar como si no pasara nada, lo mejor es enfrentarlo y entablar el diálogo que permita expresar lo que se quiere, lo que se necesita y que se está dispuesto a ceder para negociar.

El anterior modelo de mediación precisa necesaria la participación conjunta de quienes tienen el conflicto, para ponerse de acuerdo. En este sentido lo que se busca en todo momento en la negociación es enfocarse en el conflicto que existe entre las partes y no en las personas, lo cual resulta una manera más rápida y practica de solucionar el problema. Lo criticable en este modelo es que se deja a un lado a las personas, y al final el conflicto se resuelve, pero quizás la relación fracturada queda en ese estado.

El modelo Harvard consiste en la promoción de la comunicación entre las partes, entendidas en sentido lineal; es decir, los mediados deben comunicarse entre sí continuamente (communication back and forth), transmitiendo información de

⁶⁰ Ibidem p. 86.

forma clara para que sean entendidos por la otra parte y prestando atención a lo que la otra parte trasmite.⁶¹ Confrontar la situación de discrepancia es benéfico para los conflictuados, exponiendo lo que se quiere, identificando las necesidades de ambas partes y respaldándose en técnicas que sirvan para llegar a acuerdos que los favorezcan y que sean posibles de cumplir y acorde a derecho.

Por lo tanto, este modelo no se centra en lo negativo, sino que, al contrario, busca los puntos en concordia intentando superar el caos, para lograr una nueva situación basada en el orden.⁶² El mediador debe de ser capaz de identificar los intereses de las partes, de esta manera podrá entender cuál es el problema real, sin enfocarse en lo emocional. El objetivo es que las partes converjan en intereses comunes evidenciando que lo mejor que pueden hacer es ponerse de acuerdo para salir beneficiados y que dichos intereses sean susceptibles de negociación entre ellos para llegar a un ganar-ganar.

En este modelo el tipo de comunicación es lineal y bilateral, mediante preguntas abiertas, evitando los interrogatorios cerrados que limitan la flexibilidad de las respuestas. Es esencial potenciar la aireación del conflicto y animar a los sujetos enfrentados a que eviten retrotraerse al pasado, poniendo especial énfasis en el futuro.⁶³ De esta manera se busca eliminar los aspectos emocionales que sean negativos para lograr el correcto desarrollo de la sesión de mediación fomentando que dentro de la misma se fortalezcan más los puntos de interés que hayan sido identificados por el mediador y así lograr un equilibrio dentro del proceso de mediación y más aún entre las partes involucradas.

⁶¹ Bobadilla Toledo, María Loreto. *La Mediación Familiar. Una vía extrajudicial de gestión de conflictos en el ejercicio de los derechos de la infancia y la adolescencia*. Tesis Doctoral, Universitat de Barcelona, 2017, p. 52.

⁶² De Diego Vallejo, Rafael. y Guillen Gestoso, Calos. *Mediación. Proceso, táctica y técnica*. Pirámide, Madrid, 2006, p. 58.

⁶³ Hernández Ramos, Carmelo. *Modelos aplicables en mediación intercultural*. Barataria. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, 2014, No. 17. Disponible: <https://core.ac.uk/download/pdf/32323414.pdf> Consultada: 17 marzo 2022.

Se califica a este Modelo como limitativo, fundamentalmente porque se basa en una concepción lineal de la causalidad, en realidad, el propio desacuerdo, y en mediación intercultural lo habitual es que los factores intervinientes, por defecto, siempre sean varios y diversos. En suma, hemos de precisar en este punto que en mediación intercultural pueden darse situaciones específicas que requieran de un proceso más complejo y dilatado en el tiempo.⁶⁴ Por tal motivo este modelo no es el indicado en ciertos supuestos en los que por la materia o situación en concreto se requiera de una mayor atención en otros aspectos, que no sea únicamente el de llegar a una sola respuesta o alternativa como solución al conflicto; sino que por su naturaleza es conveniente desarrollar de manera más detallada y precisa.

Como se precisa en los párrafos anteriores este modelo es utilizado de forma exitosa en materias o situaciones donde lo que se atenta en el conflicto sean cuestiones económicas, y no así cuando lo que este en juego sean entornos que requieran un tratamiento minucioso y especializado como podría ser el supuesto en materia familiar, en cuyo caso las personas evidentemente son lo más importante dentro del conflicto. Este enfoque se basa en terminar el conflicto, sin centrarse en resolverlo de fondo quedando pendiente la manera en cómo continuar la relación en el supuesto que existan vínculos de relación entre quienes tienen el problema.

Resulta indispensable precisar que este modelo recoge recomendaciones para poder desarrollar una exitosa negociación la cual se resume en cuatro puntos:

- 1.-Separar a las personas del problema.
- 2.- Centrarse en los intereses y no en las posiciones.
- 3.- Utilizar criterios objetivos.

⁶⁴ Ibidem.

4.- Conocer el propio mapa alternativo posible al acuerdo negociado.⁶⁵

Estas estrategias mencionadas son básicas para la negociación ya que disminuye el grado de tensión al desligar a las personas del problema, con el fin de sumar y no restar dentro de la negociación, evitando confrontaciones que no aporten nada positivo para la búsqueda de soluciones con ayuda del mediador quien se encargara de resaltar los intereses en común que tengas los intervinientes dentro del proceso de mediación.

1.8.2 Modelo transformativo

Los precursores de este modelo son Robert Bush y Joseph Folger, ellos enfatizan las cualidades básicas para su aplicación a la comunicación y relación entre las personas. A diferencia del modelo anterior el modelo transformativo se centra en la relación de las partes en conflictos, desde el aspecto interior del individuo, tocando fibras sensibles que llegan a olvidarse cuando se presentan alguna situación de controversia, y más aún cuando se tiene una cercanía con quien se tiene la disputa, en donde no solo se busca llegar a un acuerdo; sino que la relación fracturada pueda resarcirse lo mas que se pueda, dicho modelo se representa de la siguiente forma en base al elemento que tiene como prioridad al momento de resolver.

⁶⁵ Herramientas del modelo de mediación. Disponible: <https://1library.co/article/herramientas-modelo-m%C3%A9todos-alternos-soluci%C3%B3n-conflictos-justicia-alternativa.qopd46kz> citado: 16/09/2019.

Modelo transformativo



Elaboración propia

El objetivo que sigue la escuela denominada transformativa es la de cambiar la forma en la que han venido interactuando las personas. Este proceso no es sencillo puesto que se necesita trabajar de manera conjunta, lo anterior a través de sesiones desarrolladas de manera grupal o en su defecto en reuniones privadas cuando así lo estime conveniente el facilitador, el cual intervendrá como vínculo de comunicación en cada sesión para lograr acuerdos a través de la transformación desde el interior hacia afuera de las personas para lograr la empatía mutua y salir del conflicto.

Lo anterior parte del entendido de que logrando la valorización de las personas se logra el empoderamiento mutuo lo cual da una sensación de confianza en un estado de igualdad y satisfacción eliminando toda situación adversar que provoque falsas percepciones entre ellos y sobre todo el respeto durante el dialogo, quedando de lado aspectos violentos y de tensión entre las partes al momento de entablar el dialogo.

Sensibilizarse mutuamente, empatizar y reconocer la gama de alternativas que irán aportando, mediante el consenso de lo analizando y discutiendo de qué forma convendrán para la deliberación de lo que resulte benéfico para ambos. El mediador es el encargado de dirigir este dialogo enfatizando las fortalezas y

debilidades para un mejor reconocimiento, acotando posibilidades para concluir con las más óptima. Durante el proceso de mediación, el facilitador debe de allegarse de elementos que le sirve para conocer lo que los involucrados requieren, lo cual se identifica lo siguiente:

1.- Alcanzar una comprensión más clara de la verdadera dimensión del problema, comparada con la que se tenía antes de la mediación. 2.- Comprender más claramente cuáles son sus metas e intereses en la situación transformada, al valorar el logro de su consecución desde el respeto hacia la posición e intereses de la otra parte. 3.- Adquirir conciencia de la posible gama de alternativas a través de las cuales pueden lograr la satisfacción de sus intereses, ejerciendo un control co responsable sobre esas mismas alternativas.⁶⁶

Indudablemente al identificar los elementos que anteceden, el porcentaje de éxito en la mediación es alto, al tener con claridad las necesidades e intereses dentro de la problemática misma, se está ante la presencia de un modelo alterno el cual aporta positivamente y cuya intención es la de transformar las relaciones con una directriz de armonía y paz dentro de del entorno más cercano y en beneficio de la sociedad misma. Darles a las personas la valorización para poder expresar lo que sienten es potencializar su deseo y ganas de creer en los demás confiando en que los acuerdos pactados se centraran en lo que las partes desean construir.

1.8.3 Modelo circular narrativo

El tercer modelo a analizar como su nombre lo define es el narrativo, el cual pone énfasis en la comunicación; es decir la narrativa e historia de lo que cada persona desarrollará dentro de la sesión de mediación, de manera sistemática y cronológica con la intención de que con este mecanismo se alcance a dirimir lo que a sus intereses y acuerdos convenga, asistidos en todo momento de un

⁶⁶ Hernaández Ramos, op. Cit., 75.

facilitador que los modere en la comunicación. Este enfoque tiende a modificar la manera de la relación entre las personas de forma positiva, pues considera que a través de la comunicación las partes pueden exponer su sentir, y no solo conformarse con lo que se cree que el otro piensa o quiere como erróneamente se actúa, a continuación, se expresa el elemento de relevancia en este modelo.



Elaboración propia

Esta teoría es expuesta por Sara Cobb, ésta se entiende como un todo, incluyendo los elementos verbales, elementos para verbales (corporales, gestuales, etc.) y la interacción, de tal manera que cualquier elemento comunica, teniendo como objetivo cambiar las narraciones de las partes en el proceso, para poder lograr el acuerdo.⁶⁷ En la comunicación humana resulta indispensable analizar sus diferentes aspectos, como lo es la comunicación verbal considerada una de las formas más directas y utilizada en la interacción de las personas, sin dejar a un lado los elementos no verbales como lo es el lenguaje corporal el cual

⁶⁷ Herramientas del modelo de mediación. Disponible: <https://1library.co/article/herramientas-modelo-m%C3%A9todos-alternos-soluci%C3%B3n-conflictos-justicia-alternativa.qopd46kz>
Consultada 20 marzo 2022.

es estudiado por algunas disciplinas por estar relacionado con las emociones y pensamientos del subconsciente, las cuales no se expresadas de manera oral.

Este modelo se denomina “circular” porque parte de una concepción circular tanto de la comunicación como de la causalidad, y se denomina “narrativo” porque la categoría de narrativa es central tanto desde el punto de vista analítico como propositivo.⁶⁸ Dentro de la mediación la comunicación es fundamental, los involucrados dentro de este mecanismo alterno de solución de controversias va a entablar el dialogo de manera ordenada y respetando los tiempos que sean marcados por el facilitador, quien fungirá como vinculo de comunicación, cuya narrativa es encaminada a la reflexión propositiva a la que las partes llegaran al término de la o las sesiones de mediación según sea el caso en particular.

Es común pensar que en las relaciones humanas, el conflicto es conceptualizado como algo negativo, el hecho atiende a cuestiones culturales en que la confrontación se entiende como sinónimo de pelea, desde otra perspectiva esto resulta ser el principio de un dialogo en el cual se podrán debatir los aspectos que aquejan a las personas y poder proponer soluciones. Afrontar los problemas es la mejor manera de evitar conflictos a futuro, el dialogo nos invita a mantener relaciones sanas en todos los ámbitos de convivencia humana.

La comunicación circular es la piedra angular de esta clase de mediación puesto comunica que comprende tanto a las partes como al mensaje que se. Incluye también elementos no verbales de comunicación, por lo cual los individuos que hacen parte del proceso no pueden no comunicarse. Su causalidad circular no permite que haya un origen único que produce cierto resultado, sino que todo se va retroalimentando constantemente.⁶⁹ Este modelo es utilizado en mediaciones en las cuales la continuidad de la relación es necesaria que prevalezca, porque

⁶⁸ Giménez Romero, Carlos. *Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural*. Disponible: <https://www.colegiocentral.es/wp-content/uploads/2017/12/L4-modelos-de-mediaci%C3%B3n-y-relaci%C3%B3n-con-msi-C.-Gim%C3%A9nez.pdf> Consultada: 20/08/2019.

⁶⁹ Cobb, Sara. *Una perspectiva narrativa de la mediación*. Paidós, Buenos Aires, 1997, p. 89.

existen vínculos que por su naturaleza resulta fundamental que no se rompa dicha relación. De tal forma, que, si existe ruptura, esta sea regenerada quizás en algunos supuesto no al mismo nivel que se tenía, pero por lo menos intenta que sea lo más parecido a como se tenía antes del conflicto.

El objetivo de este modelo es que en el desarrollo de la mediación las partes compartan aspectos reflexivos que genere empatía para proponer soluciones alternativas desde las diferentes ópticas en base a sus creencias, valores y aspectos haciendo énfasis en que lo más importantes es llegar a un arreglo y más aún porque muchas veces se tiene relación entre los involucrados en la que es conveniente mantener dicho vínculo. La función principal del mediador es lograr que una parte pueda ponerse en la posición de su contraparte mediante el fomento de la reflexión para así construir una historia alternativa que permita ver la situación desde un ángulo distinto.

Por lo tanto, es necesario concluir que el modelo Lineal de Harvard sería adecuado en el marco de un proceso comercial o mercantil en el que las partes posean poca relación posterior luego de la firma del acuerdo, mientras que los modelos Transformativos y Circular narrativo serían más apropiados en áreas como familia, en donde las partes van necesariamente a seguir teniendo una interacción constante en el futuro.⁷⁰ En resumen los tres modelos proponen diferentes formas de abordar el conflicto, desde la manera en cómo se desarrolla las sesiones, hasta la forma de comunicarse e interactuar entre los que intervienen en la mediación. El resultado al que se llegue dependerá del modelo empleado y según sea el caso en particular puesto que el primer concepto abordado resulta aplicable a cuestiones mercantiles, mientras que los dos últimos normalmente se emplean en materia donde el imperativo sea restablecer las relaciones; así como llegar a solucionar el conflicto a través de dicho mecanismo alterno de solución de controversias.

⁷⁰ Isaza Gutiérrez, Juan Pablo y Murgas Serje, Karina. *Aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial de Colombia*. Revista de Paz y Conflictos. ISSN 1988-7221, Vol. 11, N° 1, Colombia, 2018, p. 140.

1.9 Características de un mediador

La figura del mediador es fundamental en los procesos de mediación, puesto que va a direccionar el rumbo de la comunicación a fin de evidenciar lo que le es útil a dicho instrumento para que las partes sean capaces de llegar a proponer soluciones a un conflicto existente. La figura del mediador es esencial en la mediación es la pieza clave para la dirección de este mecanismo, la experiencia y las habilidades que ponga en práctica en cada sesión va a fungir como timón en la comunicación entre los mediados, logrando desentrañar cuales son su deseos, intereses, emociones y posiciones.

Atendiendo la idea de que la mediación es una negociación asistida, entonces el mediador debe ser un negociador profesional que conduce el encuentro entre las partes en controversia.⁷¹ Este profesional debe de reunir habilidades para lograr la comunicación entre las partes y más aún debe de fomentar la confianza para que se pueda dar el dialogo entre los que intervienen y lograr identificar los intereses y necesidades de cada uno, por lo que deberá ser experto en la gestión de conflictos y en técnicas de comunicación para lograr identificar aspectos no verbales que las personas denotan al momento de expresarse de forma oral.

Son muy importantes las habilidades para lograr ser un buen mediador, dentro de las que destacan la imparcialidad y la neutralidad que debe de emplearse al momento de desarrollar una sesión de mediación, pues se requiere que exista el mismo trato entre las personas mediadas por parte del profesionista sin tener ninguna preferencia o interés por quien dirime un conflicto, por lo que se debe de omitir exteriorizar opiniones a favor o en contra de cualquiera de los mediados.

Se requiere cuidar hasta el más mínimo detalle al momento de interactuar, ya que cualquier gesto, mirada o comentario podría poner en evidencia el interés

⁷¹ Urquidí, Enrique. *Mediación. Solución a conflictos sin litigio*. Ed. Centro de resolución de conflictos, México, 1999, p. 43.

hacia alguna de las personas y como consecuencia el fracaso en la mediación. El cuerpo no guarda silencio y muchas veces de manera natural y sin percatarse de ello se hacen movimientos de cabeza al momento de poner atención y escuchar a las partes en su narrativa, lo que se entiende como un movimiento que hace referencia a que se está de acuerdo, lo que los expertos conocen como comunicación no verbal.

Evidentemente el mediador debe reunir todo un cúmulo de habilidades las cuales se desarrollan con la experiencia que se adquiere en cada sesión, debe mostrar interés en resolver el conflicto, identificar el trasfondo del problema y sobre todo mostrar el lado humano de los que participan en la mediación. La congruencia con lo que se dice y se hace es una expresión equilibrada que tiene como finalidad comunicar ideas, sentimientos y necesidades para defender derechos sin perjudicar a los demás con algún tipo de comportamiento que intimide o sobre pase los derechos de los demás.

Para García García las características fundamentales del mediador son⁷²: a) Profesionalidad; b) Neutralidad; c) Calificación; d) Imparcialidad; e) Ausencia de poder de decisión; f) Aceptación por las dos partes en el conflicto; g) Capacidad y ubicación necesarias para garantizar la confidencialidad; h) Creatividad; i) Facilidad para la comunicación y para poder estimularla entre las partes; j) Flexibilidad; k) Empatía; l) Capacidad para generar confianza; m) Saber escuchar.

La escucha activa requiere de mucho trabajo, enfocarse y dedicarle tiempo a que las personas expresen sus desacuerdos, sin perder de vista que de esa charla el mediador debe rescatar las necesidades, intereses y canalizar las emociones de forma positiva. Respetar los tiempos de intervención de cada mediado y que estos se conduzcan con respeto en todo momento, si esto ocurre se avanzara

⁷² García García, Lucía. *Mediación Familiar. Prevención y alternativa al litigio en los conflictos familiares*. Editorial Dykinson. Madrid, 2003, p. 59.

en la mediación. La atención, interés y empatía que muestre el mediador hacia el interviniente proporcionara un escenario más cordial y fomentara el dialogo.

Por su parte Bennet Picker, afirma que las cualidades de un mediador eficaz son⁷³: a) Absoluta imparcialidad; b) Confidencialidad y habilidad para motivar a las personas a revelar información confidencial; c) Experiencia en mediación; d) Capacidad de escuchar; e) Capacidad de entender las leyes y los hechos; f) Buen trato con la gente; g) Cualidades de liderazgo; h) Competencia para resolver problemas; i) Flexibilidad; j) Habilidad para negociar; k) Paciencia; l) Capacidad de manejo; m) Sentido del humor.

La confidencialidad es uno de los principios fundamentales por los que el mediador se debe de regir, pues parte de su función como profesionista y como facilitador de la comunicación es la de mantener en resguardo lo que se habla dentro de las sesiones. La información es completamente confidencial, y no va a poder ser usada en el supuesto en que las partes no logren poner fin a su controversia a través de este método de resolución de controversias; Por lo que hay que hacer del conocimiento de las partes que todo lo expuesto no podrá ser utilizado en ningún otro procedimiento judicial ni podrán el mediador participar como testigo en ningún supuesto.

En determinadas profesiones existe la obligación de reservar los hechos que son conocidos por medio del ejercicio de la misma (secreto profesional), liberándoles de la obligación de prestar testimonio ante los tribunales con referencia a esos mismos hechos.⁷⁴ El secreto profesional es la obligación que se tiene de guardar silencio de la información que se obtiene en el desempeño de la actividad profesional y se confiere en ánimos de recibir ayuda ya sea como paciente o como cliente, por lo que no se puede obligar a revelar dicha información.

⁷³ Picker, Bennett. *Guía práctica de la Mediación. Manual para la resolución de conflictos comerciales*. Editorial Paidós, Buenos Aires, 2001, p. 46.

⁷⁴ De Pina, Rafael. *Diccionario de Derecho*. 34ª. Edición, Editorial Porrúa, México, 2005, p. 450.

Según Enrique Urquidí, las habilidades de mayor relevancia con las que debe contar el mediador son las siguientes⁷⁵: a) Habilidad para escuchar activamente; b) Habilidad para conducir el proceso de mediación; c) Habilidad para analizar, identificar y aislar conflictos; d) Habilidad para comunicarse efectivamente; e) Habilidad para usar el lenguaje claramente; f) Habilidad para preguntar; crear confianza y afinidad; g) Habilidad para evaluar intereses, valores y necesidades;

Como mediador hay que dirigir el rumbo del diálogo basado en el respeto entre las partes, y evitar situaciones en las que se puedan ofender ya sea verbal o físicamente, se trata de solucionar un problema y no de generar otro por la falta de una correcta dirección durante la charla en la sesión de mediación. Por lo que las técnicas de comunicación que emplee el mediador son una herramienta para lograr exitosamente el proceso de mediación, recreando situaciones que posiblemente han vivido las personas cuando en su momento gozaron de buena relación.

Según García García, las funciones que desempeña el mediador son las siguientes⁷⁶: a) Servir como catalizador, educador y comunicador que auxilie a las partes a identificar y clarificar los puntos objeto de la controversia, apoyándolas a que canalicen sus sentimientos en forma positiva y generen opciones que resuelvan el conflicto; b) Atemperar la situación de enfrentamiento y favorecer la interrelación entre las personas; c) Constituirse como un agente de la realidad para ayudar a las partes a diferenciar lo que es posible y practicable de sus propuestas distinguiendo el deseo de la realidad; d) Motivar a las partes para que negocien de buena fe y establecer las normas que han de regir el desarrollo del procedimiento; e) Interpretar y aclarar el significado o la intención de los mensajes

⁷⁵ Urquidí, Enrique. *Mediación. Solución a conflictos sin litigio*. México, Editorial Centro de resolución de conflictos, 1999, p. 45.

⁷⁶ Pérez Saucedo, op. Cit., p. 118.

El mediador en ningún momento va a proponer soluciones al conflicto, lo que si va a poder es decir con sus palabras y de una manera clara lo que la otra parte quiere decir; Ya que muchas veces no saben o no pueden expresarse de manera que se le pueda entender y esto es contraproducente en la comunicación por que se termina entendiendo algo que no es lo que se quiso decir. El mediador aplica el parafraseo para confirma que lo que la persona dijo es lo mismo que se entendió al expresarse, con el fin de que la comunicación se tergiverse.

Dentro del desarrollo de la mediación, las partes van expresándose y exteriorizando muchas cosas que hasta el momento se desconocen, por lo que el mediador debe de identificar cuales son las necesidades, intereses, sentimientos y deseos de cada una de las partes para poder encaminarlos a que por ellos mismos descubran que existen puntos de interés en común. Evidentemente las ventajas que se aprecian entre un abogado que utiliza la medicación como método alternativo para solucionar los conflictos son mayores, porque su trabajo va a ser encaminar a su cliente para que dirima su conflicto de manera pacífica y como asesor jurídico realizara y revisara el acuerdo en el que se concluya.

Evitando que el conflicto tenga que ser ventilado ante el órgano jurisdiccional lo cual no es conveniente para las partes ya que el costo, el tiempo y el desgaste emocional es demasiado para las personas, cosa que muchas veces no se logra establecer por parte de un abogado tradicional, por no convenir a sus intereses. La tendencia del abogado moderno va encaminada a la gestión y resolución de conflictos de forma pacífica, encaminando a sus clientes

1.10 La cultura de paz en la mediación

La Asamblea General de la Naciones Unidas define a la cultura de la paz no solo como la ausencia de guerra sino como un conjunto de valores como el respeto a la vida, la libertad, la democracia, la educación, la tolerancia, la cooperación, la igualdad entre hombres y mujeres, o el respeto al medio ambiente. Todos

estos valores forman la Cultura de Paz.⁷⁷ Asimismo se señala que el objetivo de la cultura de la paz, es llevar a cabo acciones en el ámbito de nuestro desempeño profesional o personal en los cuales se incluyan los valores antes mencionados y así poder alcanzar la paz en el entorno en el que se vive.

La identidad y los valores culturales son importantes para entender las diferentes visiones sobre los problemas y conflictos, por eso los elementos culturales son esenciales para entender los intereses y las necesidades de cada una de las partes.⁷⁸ Los valores son universales pero quizás las personas no se identifiquen con todos ellos y esto va a depender de la familia y entorno en el que cada persona se desarrolla, haciendo evidente que la carencia de valores es lo que más daña a una sociedad porque esto genera que las personas actúen de forma irracional ante alguna situación conflictiva.

La Cultura de Mediación y de resolución pacífica de conflictos es una forma de vida, pues es la manera en como las personas van a conducirse bajo el respeto hacia los demás, mediante valores que permitan la armonía y convivencia pacífica, que es a lo que aspira la humanidad, logrando resolver las diferencias que se puedan suscitar en la cotidianidad del entorno en el que se interactúa. La mediación propicia que las personas puedan recuperar una relación por lo menos cordial con quien han tendido algún conflicto, cuando existen vínculos difíciles de romper.

Esto no es una labor fácil de ejercer en la vida diaria, ya que desde la infancia se debe de dejar que sean los niños los que resuelvan sus problemas, y no a través de los padres, maestros o figuras de autoridad bajo la que se encuentren, formar desde edades tempranas a los futuros ciudadanos bajo habilidades de gestión de conflictos por ellos mismos se podrán tener sociedades con alto nivel

⁷⁷ Declaración Sobre una Cultura de Paz. Asamblea General de las Naciones Unidas. Año: 2012 - 4ª Edición, 1999, p. 14. <https://www.slideshare.net/SergioMontoya1/declaracin-cultura-de-paz> Consultada: 22 marzo 2022.

⁷⁸ Fundación Rigoberta Menchú. *Manejo y resolución de conflictos. Programa Democracia y Participación*. Guatemala. Editorial Amalia, Guatemala, 2000 p. 6.

de civilidad, solo así se tendrá a personas que sean capaces de solucionar sus problemas sin tener que acudir a terceros a que lo hagan.

Para lograr un verdadero estado de paz, se requiere hacer de la mediación un instrumento prioritario dentro del sistema de justicia, propiciando en todo momento el dialogo dirigido entre las personas que tengan un conflicto, educar a la sociedad brindándole las herramientas y habilidades necesarias desde su educación básica y bajo una formación con valores desde el hogar. Ejerciendo por parte del estado políticas públicas que fomenten en la sociedad la utilización de mecanismos que favorezcan a la pacifica resolución de controversias, sin acudir a la autoridad jurisdiccional, evitando alargar los conflictos de manera innecesaria y con altos costos económicos, tanto para el estado como para las partes.

Para lograr una gestión del conflicto efectiva se requiere formar a la sociedad bajo el lumbral de una cultura con valores, capaz de dialogar y lograr consensar acuerdos que beneficien a los individuos en conflicto, y esta misma dinámica se replicará con el paso de generaciones humanas. Es por ello, que la comunidad internacional le apuesta al fomento de la cultura de paz con el trabajo de expertos en arreglo pacíficos de los conflictos que desarrollan normatividad, textos, foros etc. Encaminados a difundir lo que es la cultura de paz.

Los resultados no serán a corto plazo, se requiere re educar a la sociedad con valores bien cimentados que difícilmente perturbe su correcto actuar en todo momento. El éxito de una figura jurídica no es su creación; sino su aplicación y la eficacia que esta pueda tener en beneficio de la sociedad porque es creada para ser utilizada en beneficio de esta. El compromiso es que el resultado sea realmente por el motivo que se creó, de lo contrario se estaría en el supuesto de lo que pasa con muchas de las leyes en el país, y es precisamente el cúmulo de ellas sin que realmente sea utilizada para lo que fueron creadas.

La mediación se fundamenta en la cultura de la paz, establece la interacción entre quien tiene la razón y quien está equivocado, admitiendo cada uno su propia responsabilidad en el conflicto.⁷⁹ Por lo que resulta ser el mecanismo idóneo para visualizar elementos fundamentales para una armónica solución como lo son los intereses, necesidades y sentimientos, además de restablecer relaciones que seguramente se fracturaron por dicho conflicto. La responsabilidad de cada individuo en una sociedad es la de afrontar las consecuencias buenas o malas de sus actos, ser honestos en la forma de afrontar el conflicto sin culpar por todo a los demás.

La civilidad es fundamental en la cultura de paz, formando personas capaces de hacer lo correcto sin que exista algún medio coercitivo de por medio, sino porque están convencidos que es la mejor forma de estar en armonía con todos. Al hacer uso de la mediación se debe de tener la firme convicción de que este mecanismo es benéfico para la solución de su conflicto ya que esta manera de resolverlos fomenta indudablemente una práctica hacia una cultura de paz, la cual no puede trascender a lo demás sino se practica, las personas suelen imitar o contagiar a los demás por la forma de actuar, por lo que se pretende que los ciudadanos actúen de forma correcta en todo momento y replicar las formas pacíficas de resolver cualquier adversidad en el ámbito que se presente.

La buena disposición de las personas por querer solucionar un conflicto permitirá que este se dirima muchos más rápido, y esto puede ser posible si se logra una sociedad más crítica, participativa y constructiva. El cambio en la práctica hacia una cultura de paz quizás no pueda ser observada por esta generación, pero como en todo proceso educativo el resultado será percibido en las futuras generaciones. Esto puede ser una realidad si se trabaja con la misma sociedad del entorno en el que se vive, desde la familia y principalmente de forma intrapersonal.

⁷⁹ Bernal Samper, Trinidad. *Conflicto y mediación*. Anuario de la facultad de derecho de la Universidad Autónoma de Madrid. Medios alternos de solución de controversias año 2007 número 11 2008, p. 111.

La prioridad de todo gobierno tendría que ser necesariamente la educación, de ello depende el tipo de sociedad que se tendrá, la educación permite desarrollar las capacidades que cada individuo posee y así poder engranarse como en un rompecabezas, en donde cada persona es elemental para que la sociedad funcione armoniosamente. Nos encamina a descubrir la potencia que cada persona tiene en diferentes habilidades, que si no se tienen se van desarrollando, hasta lograr el cumplimiento de los proyectos u objetivos de vida a los que se pretende llegar. La educación es el elemento primordial para aprender a cumplir los valores que se enseñan, y los que se aprenden con el ejemplo.

La educación contribuye al proceso de una sociedad, pues a partir de ella las personas cuestionan cada uno de los aspectos a los que se enfrenten en la cotidianidad, los valores se convierten en el eje de su actuar y manera de relacionarse, lograr un equilibrio entre lo que se piensa, siente y desea construir en el entorno en el que se interactúa. Construir un mundo mejor es responsabilidad de todos, reflexionar en que se está trabajando para que eso sea posible, contribuye a establecer metas las cuales van encaminadas al cumplimiento de las mismas, y su práctica constante.

La educación no es únicamente en un cúmulo de saberes, sino en la forma de enfrentar la vida, las actitudes que se toman ante las diversas circunstancias diarias, los hábitos que se adopten desde la niñez, los valores inseparables con los que vive cada ser humano. La disposición al cambio es lo que logra que cada persona en el ámbito de su actividad contribuya a desarrollar conciencia en los demás; existe el compromiso en el cambio de actitud para desempeñar nuestra profesión y nuestra vida diaria bajo luz de los valores rumbo al fomento de la cultura de paz no solo en donde se vive, sino que sea de forma global.

Lograr vivir en armonía es el principal objetivo de la humanidad, pero no todos saben la forma de lograrlo, pues creen que la única manera de respuesta es

reaccionar a la defensiva pues así lo aprendieron de sus padres, lo importante es que las personas descubran, aunque sea de adulto, cuales son sus capacidades y actitudes para lograr encaminarse a una sociedad en paz. Ante la gran cantidad de acciones necesarias lograr una Cultura de Paz, se puede entender la dificultad de la tarea y es que definitivamente la paz es más complicada de alcanzar que la guerra.⁸⁰ Porque para iniciar un conflicto se necesita un segundo, para lograr la paz se necesita de inteligencia y dedicación en todo momento, canalizar las emociones de forma positiva y afrontar los conflictos de forma correcta es lo que llevara a las personas a disfrutar de un mundo con armonía.

La comunicación es la herramienta que facilitara que las personas logren resolver sus problemas de manera pacífica, mediante mecanismo como la mediación que precisamente se encaminan en fomentar una visión de cultura de paz en donde son ellos mismos quienes la van a construir mediante dialogo y gestión de sus conflictos, evitando en lo posible recurrir a procesos jurisdicciones, evitando en todo sentido lo malos entendidos que puedan surgir a consecuencia de la deficiente o nula comunicación. De esa forma se estar evitando confrontaciones innecesarias la cuales muchas de las veces recaen en el empleo de violencia, la cual contraviene a encontrar acuerdos satisfactorios.

⁸⁰ Ury, William. *Alcanzar la paz: resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo*. Editorial Paidós Ibérica, Argentina, 2005, p. 204.

CAPÍTULO SEGUNDO

El conflicto y el proceso jurisdiccional

2.1 El proceso Judicial 2.2 Acceso a la Justicia 2.1.1 Teoría del Conflicto 2.3.1 El espectro de la resolución y transformación de conflictos 2.3.2 El análisis de los conflictos 2.3.3 Niveles de conflictos 2.3.4 Tipos de Conflictos 2.3.5 La trayectoria del conflicto 2.4 El entorno Digital 2.5 La aceptación a la virtualidad 2.6 Métodos de resolución de disputas en línea

2.1 El proceso judicial

La sociedad vive tiempos difícil, los cambios sociales, económicos y culturales han impactado las formas de vida de las personas, a tal grado que se hace necesario adaptar modelos que cubran las necesidades de los individuos a los comportamientos de su nuevo entorno y necesidades. Las nuevas generaciones han creado vínculos de relación diversos a los que se está acostumbrado a ver tradicionalmente por lo que estas formas de interactuar proporcionan al ámbito de impartición de justicia otro panorama para su utilización e incorporación a la hora de administrar justicia.

La tecnología ha sido parte importante para facilitar el trabajo a los operadores de justicia con el uso de las computadoras y el amplio almacenamiento de información que estas aportan; Así como los cambios en el sistema jurídico que México ha tenido que hacer en algunas materias, con la incorporación de los juicios orales los cuales hacen uso de los avances tecnológicos que de manera positiva han facilitado y ayudado para que estos cambios puedan ser posibles.

Aunado a lo anterior estos cambios en el sistema jurídico mexicano enfatizan la aplicación y utilización de formas de solución de conflictos en donde las personas pongan en práctica su civilidad para poder dar solución a los conflictos generados antes de acudir a las estancias judiciales, a fin de que su última alternativa sea acudir con la autoridad judicial a que esta le resuelva sus problemas.

Desde esta perspectiva es relevante destacar que México se encuentra ante la necesidad e incluso la exigencia internacional de insertar en la sociedad figuras de fácil acceso que intervengan en la solución de conflictos cotidianos antes de llegar a los tribunales, con el fin de que los miembros de la sociedad mexicana interioricen conductas pacíficas de interacción interpersonal que permitan el desarrollo de los valores como principios fundamentales de la cultura de paz y no violencia.⁸¹ Es claro lo que se pretende lograr, las personas acuden en busca de que sus controversias sean atendidas por un juez, porque es lo que se ha aprendido de generación en generación, a dejar en manos de otra persona los asuntos, a fin de ser ventilados mediante la vía jurisdiccional, y ser resueltos de la manera en que dicha autoridad lo determine a través del proceso judicial mediante una sentencia.

En el cual, pese a que las partes en conflicto deseen resolver de manera rápida sus diferencias la falta de comunicación por diversos factores durante dicho proceso, como lo es la intervención de los asesores jurídicos, los malos entendidos, las frustraciones, el desgaste emocional etc. Transforman lo que podría entender como un buen proceso judicial en una encrucijada, Fairen Guillén lo define de la siguiente forma.

El proceso judicial es definido como el conjunto dialectico de actos, ejecutados con sujeción a determinadas reglas más o menos rígidas, realizadas durante el ejercicio de la función jurisdiccional del estado, por distintos sujetos que se relacionan entre sí con intereses idénticos, diferentes o contradictorios, pero vinculados intrínsecamente por fines privados y públicos.⁸² Dentro de las características del proceso judicial existen intereses que convergen en ciertos momentos pero de nada sirve si fuera de tratar de empatar la situación, se amplía cada vez más la posibilidad de poder utilizar la similitud de intereses para lograr que se pongan de acuerdo a lo largo del proceso, porque al judicializarse el

⁸¹ Lederach, John Paul. *El abecedario de la paz y los conflictos: educación para la paz*. Editorial Catarata, España, 2000, p. 100.

⁸² Fairen Guillén, Víctor. *Doctrina general del derecho procesal*. Librería Bosch, España, 1990, p.21.

asunto las partes se exhortan a dirimir sus diferencias, pero sin enfatizar demasiado, por lo que se continua con el proceso de manera institucionalizada.

El proceso se inicia con el origen del conflicto, su desarrollo y evolución, como se busca resolver y la forma en que se van tomando las decisiones que faciliten o dificulten la solución, tratando en gran medida de separar a la gente del problema, centrándose en los intereses y no en las posiciones. Pero sobre todo, trata de restablecer la comunicación para proponer opciones que beneficien mutuamente a las partes utilizando criterios objetivos.⁸³ La solución está en manos de las personas que tienen el problema, de ellas depende si el proceso llega a su fin de manera rápida, concluyéndolo en la primera audiencia en que se les hace del conocimiento que aun instaurado el procedimiento este puede terminar si es voluntad de las partes llegando a un acuerdo en el que sean beneficiados los involucrados, con el objetivo de que se depuren en la mayor medida los asuntos que más se puedan.

El proceso es una solución imparcial a cargo de un órgano de autoridad del estado, un juzgador, que interviene a instancia de una de las partes y cuya autoridad deriva del imperio del propio estado y de la fuerza de ley.⁸⁴ Dentro de todo juicio el juez es una parte muy importante puesto que de él depende el rumbo que tome el proceso, los criterios que aplique, los tratados que invoque, la habilidad que tenga como mediador, para en todo momento tratar de que se llegue a un arreglo. La coercitividad de la ley es lo que les suma importancia a los procesos judiciales, las personas demandas comparecen porque están obligadas a hacerlo, pero ello no quiere decir que muchas de ellas estén de acuerdo, lo hacen para no tener consecuencias legales.

Dentro de un proceso las personas solicitan a la autoridad la aplicación y cumplimiento de una ley en específico, de acuerdo al conflicto que tengan, y le

⁸³ Ury, William; Fisher, Roger; Patton, Bruce. *Obtenga el sí, el arte de negociar sin ceder*. Ediciones Gestión, España, 2000, p. 35.

⁸⁴ Derecho Procesal Civil. Disponible: https://bibliotecavirtualceug.files.wordpress.com/2017/06/temario_teor%C3%ADa_general_del_proceso.pdf Consultada: 22 de marzo 2022.

requieren al órgano jurisdiccional una resolución, que evidentemente solo beneficiara a una de ellas. La concurrencia de intervinientes e intereses provoca que se prolonguen los procesos aunados a ello la carga de trabajo que la autoridad tenga, aumenta el grado de tensión que bloquea el ánimo para poder valorar y pensar bien las cosas y ponerle fin al problema. Una sentencia no siempre le pone fin a un conflicto, porque alguna de las partes no quedará satisfecha con el resultado de la determinación que el juez emita, y al estar latente el conflicto, se recurrirá a otras instancias judiciales.

Como se puede apreciar una resolución no significa dar por terminado el conflicto, y esto se convierte en un juego de nunca acabar porque no es posible estar conformes con una decisión de una tercera persona, alguna de las partes va a estar inconforme por ser injusta la sentencia a sus intereses y al tener la posibilidad de inconformarse se prolonga nuevamente hasta que se emita una nueva resolución en la que se confirme la anterior, se deseche o se admita.

Posteriormente el quejoso, el cual se siente vulnerado en sus derechos se inconforma y solicita la protección de la justicia federal a través del juicio de Amparo en el cual se expondrán los agravios en contra de alguna sentencia definitiva o de algún abuso de autoridad previo a concluir las instancias y recursos que la misma ley señala agotando el principio de definitividad. La travesía procesal no es sencilla los recursos e instancias procesales si bien es cierto nos sirven para hacer vales lo que a nuestros derechos convengan, pero no resuelve el problema; al tener una sentencia definitiva solo da por terminado el conflicto, pero no quiere decir que todo esté solucionado, y más aún esto no significa que se obtendrá de manera inmediata las pretensiones motivo del juicio.

Los procesos judiciales se desarrollan apegados a la ley y en todo momento respetando los derechos humanos, mismos que a partir de la reforma del 10 de junio del 2011 diversos artículos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos fueron reformados a fin de garantizar avances dentro del sistema jurídico mexicano referente a la protección de los derechos humanos. El

artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en dicha Constitución y en los tratados de los que México sea parte. Ampliando la gama de derechos no solo los contemplados en la carta magna sino también en los instrumentos internacionales siendo esto últimos protegidos por más de una nación a lo cual México los incorpora a su derecho nacional.

Es de gran importancia que se conozca qué es un tratado internacional ya que México ha ratificado un gran número de tratados en los que se reconocen derechos humanos. A la fecha, el Estado mexicano ha suscrito 210 tratados que contienen derechos humanos, con esto se persigue brindar una mejor protección.⁸⁵ La importancia de conocer los derechos humanos es hacerlos valer y que estos se cumplan y que las personas gocen de un estado de derecho en el que la autoridad garantice su protección. Que cuando las personas se sientan vulneradas en sus derechos ya sea por una autoridad o por un particular tengan la certeza de que serán escuchados a través del acceso a la justicia del que todos los individuos gozan.

2.2 Acceso a la justicia

El acceso a la justicia es un derecho que debe ser garantizado en toda sociedad, pues esta garantía es característica de una Estado democrático. El derecho al acceso a la justicia es en el cual las personas utilizan los medios legales por proteger los derechos que les correspondan. El Estado debe de proveer las condiciones necesarias para que todos puedan acudir a los órganos jurisdiccionales y solicitar su protección, la cual deberá de ser aplicada de manera imparcial y efectiva a quien la solicite.

⁸⁵ Suprema Corte de Justicia de la Nación, Reformas Constitucionales en materia de Amparo y Derechos Humanos publicadas en junio de 2011, SCJN, México, 2011, disponible en: <http://www2.scjn.gob.mx/red/constitucion/ti.html> Consultada: 1 enero 2020.

Por su parte el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su segundo párrafo señala la posibilidad que los justiciables tienen de exigir que se les administre justicia, por autoridades jurisdiccionales y que estas emitan una resolución bajo el lumbral de la ley.

El artículo 8 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos señala que el acceso a la justicia es una garantía judicial lo siguiente:

Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada en su contra.⁸⁶ Los tribunales deben actuar de forma imparcial en todo momento al administrar justicia, promover y proteger los derechos para satisfacer las necesidades de quienes solicitan su protección. Es fundamental que la autoridad garantice el acceso a la justicia promoviendo políticas públicas para que las personas conozcan sus derechos sin distinción alguna, y brindando asesoría y representación gratuita a los más vulnerables.

Como bien lo señala el artículo 1º constitucional al mencionar en su último párrafo que queda prohibida toda discriminación que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. No habrá distinción y todas las personas podrán ser oídas a través de una petición ante la autoridad la cual deberá apegarse a los requisitos que esta instaure para promover el ser escuchado, no importando su origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las

⁸⁶ Tribunales agrarios. Disponible: <https://www.tribunalesagrarios.gob.mx/ta/?p=4614>
Consultada: 22 marzo 2022.

condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra.⁸⁷

Como se aprecia en el párrafo anterior, el Estado mexicano deberá propiciar lo necesario para la protección de los derechos de toda persona en su territorio nacional, asimismo la autoridad esta obligada a garantizar el acceso y administración de justicia a los justiciables. De esta forma se tiene plena confianza en que el estado garantizara a las personas ser escuchadas al momento de sentirse vulneradas en su esfera jurídica, dándoles solución con la que las partes involucradas en el conflicto queden satisfechas al momento de instar al órgano jurisdiccional en los diferentes espacios que dicha autoridad dependiendo de la materia y cuantía pone a disposición de los ciudadanos.

El fin esperado por toda sociedad es vivir en armonía, y más aun gozando del estado de derecho con el que, en todo momento se tenga la certeza y tranquilidad de que la justicia es impartida sea de forma justa e imparcial, como garantía de un sistema legal justo eficaz y confiable respetando los derechos humanos. El acceso a la justicia como ya se ha mencionado en el artículo 17 constitucional es un derecho fundamental en la que la autoridad debe garantizar a las personas el acceso el cual se caracteriza en aspectos formales y materiales. Incluyendo a todas las personas, enfatizando la protección a los grupos vulnerables, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Dentro de acceso a la justicia, existen dos aspectos: el aspecto formal y el aspecto materia. El aspecto formal consiste en la obligación que tiene el órgano jurisdiccional de atender y dar respuesta a todo aquel que se lo solicita, de dar respuesta de manera pronta, completa, imparcial y gratuita respetando las

⁸⁷ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Disponible: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf Consultada_22mrzo 2022.

formalidades que la ley expresa dentro del procedimiento. Teniendo la autoridad la obligación de resolver lo más apegada al derecho.

Lo difícil en los procesos jurisdiccionales es la obligatoriedad de sus resoluciones, pues estas deben de cumplirse y restituir el derecho a favor de quien resulto ganador con la sentencia, pues favorecer a ambas partes por igual resulta complicado al resolverlo mediante esta forma, ya que en el ejercicio de la función jurisdiccional al actuar y aplicar los principios que rigen a los procedimientos; alguna de las partes dentro del juicio se va a sentir vulnerada en cuanto a sus derechos, pero si la resolución le es favorable a la otra persona esta dirá que todo fue conforme a derecho y que el proceso fue justo.

El litigio es una contienda en donde se tiene un adversario con el cual se esta en constante lucha, para muchos resulta ser un enemigo al cual tienen que vencer, en solo uno resulta victorioso. Es evidente que las sentencias no benefician a todos y esto es algo preocupante no solo para los que operadores judiciales sino para los que recurren a ellos, puesto que lo que se pretende en un juicio es ganar, término usado coloquialmente por las personas que entablan un juicio. Pero esto no es posible muchas de las veces porque no se puede acreditar alguna pretensión, porque algún derecho caducó, por mala asesoría etc. Afortunadamente con las reformas al sistema jurídico del país, se han implementado otras formas de resolución de conflictos.

El estado mexicano tiene la obligación de que dentro de sus ordenamientos jurídicos se cuente con mecanismos alternativos de solución de conflictos esto de acuerdo a la reforma del 2008 al artículo 17 constitucional el cual dentro de su exposición de motivos señala necesario la utilización de dichos mecanismos para reducir carga de trabajo al órgano jurisdiccional.

Los conflictos están latentes en la sociedad, y hay distintas formas de dirimirlos, la mas utilizada es a través del litigio porque desafortunadamente es la manera

en que generacionalmente se han querido mitigar los problemas que las personas tienen, lo cual ha aumentado la carga de trabajo para los impartidores de justicia, propiciando ineficiencia en la atención a los justiciables. Por lo que se requiere fomentar en las personas la capacidad de afrontar sus problemas de manera directa, sin darle vuelta o evitando la confrontación con quien se tenga el conflicto. Desde que se es niño se acostumbra a acudir con los padres, maestros, o gente adulta que represente autoridad, para hacerles saber que se ha tenido algún conflicto con otro niño, y así se crece delegando los problemas a otro para que este los resuelva.

Las personas cuando se someten a un proceso judicial creen tener siempre la razón, por lo que existen dos posturas opuestas, las cuales van a tratar de demostrarse, considerando que la verdad no es absoluta y que quizás cada una de las partes luchara por demostrar su dicho. La verdad, la razón, la justicia son términos que diversos intelectuales han ocupado para hablar y describir a fondo. Pero muchos de ellos concluyen que dichas posiciones van a depender del lugar o posición en la que se encuentren, y va a resultar muy subjetivo, en base a las creencias, valores, intereses, estado de ánimo etc. que cada individuo tenga, para poder emitir lo que consideran respecto a estos conceptos.

Cuando un conflicto se manifiesta, este debe de ser atendido oportunamente, y no necesariamente debe de ventilarse ante una autoridad jurisdiccional si realmente se quiere combatir de fondo, debido a que este no se concentra de analizar cual es el sentir de las personas, sus intereses, sus necesidades, únicamente busca resolver el conflicto, pero no de raíz. Posicionar al ser humano dentro de un conflicto como la pieza más importante, conocer a fondo sus intereses, necesidades, sentimientos y emociones ayudara a no solo terminar el conflicto, sino a resolverlo. Y al hablar del ser humano se hace referencia a las personas implicadas en el conflicto, y no solo a una de ellas, dejando a un lado intereses ajenos a los implicados que solo retrasan y bloquean la solución al problema.

Por su parte la autoridad jurisdiccional, proporciona a los justiciables el acceso a la justicia como lo marca la ley, pero la saturación por el aumento de las demandas instauradas ha provocado un desajuste institucional para poder brindar una mejor administración e impartición de justicia. Las nuevas dimensiones en los avances tecnológicos, científicos y sociales provocan nuevas maneras de relacionarse y por lo tanto nuevas formas de conflictuarse, y en mucho de los casos los juzgados no tienen precedente alguno por ser figuras no previstas en la ley. Por lo que es necesario resolver los conflictos por mecanismos alternos a los jurisdiccionales, y ver al conflicto como parte inherente a las relaciones humanas, mismo que se abordara desde su teoría.

Es una realidad que en México aún existe una enorme desigualdad en diversos aspectos tanto cultural, social y económico. Dicha diferencia se acentúa más aun cuando hablamos del acceso a la justicia, puesto que a pesar de que es gratuita no deja de significar un gasto económico y emocional para quien quiere acceder a ella, sin tomar en cuenta el tiempo que se prorrogan los procedimientos al estar judicializados. La importancia del acceso a la justicia que se reconoce en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en donde se garantiza el acceso a la justicia.

El acceso a la justicia es un derecho consagrado en diversos ordenamientos jurídico en México y a nivel internacional. Este derecho se vincula con el derecho a la igualdad que tienen todas las personas sin discriminación alguna y poniendo énfasis sobre todo a los grupos vulnerables de que se les administre la justicia por parte de los tribunales de manera expedita en los términos y plazos que fije la ley de manera pronta, completa e imparcial en todo momento.

En estricto sentido la garantía de acceso a la justicia esta garantizada, lo mas importante es resaltar si efectivamente en la realidad esto sucede, y si se garantiza el acceso a todos, o este resulta elitista al momento de sufragar los gastos económicos y emocionales que todo proceso judicial conlleva. El acceso a la justicia es considerado un principio del estado de derecho del que se goza en México y es la manera en cómo los ciudadanos se hacen escuchar. Desgraciadamente a pesar de que se cuente con este derecho la falta de

conocimiento y desigualdad económica hace que los sectores marginados no tengan manera de poder ser asesorados y por consiguiente ni de ser representados jurídicamente y por consiguiente el acceso a la tan anhelada justicia es nula.

México cuenta con un sistema jurídico escrito mal diseñado y con frecuentes lagunas jurídicas. Para que exista una correcta aplicación de la justicia, es necesario que todas las personas sin importar su condición económica, social o cultural, puedan tener acceso a los tribunales encargados de aplicarla e interpretarla.⁸⁸ Cabe señalar que en el sistema jurídico mexicano existe asesoría legal gratuita a disposición de las personas que no cuenten con los recursos suficientes para contratar los servicios legales de un abogado. Tomando en cuenta que son muchas las personas que recurren a este servicio gratuito, la carga de trabajo merma la importancia o interés que se deposita en cada uno de los asuntos que se atienden, por lo que el rezago se hace evidente y las personas comienzan a desesperarse por no percibir avances en dentro de los procedimientos.

El papel de los profesionales del derecho es muy importante ya que su dirección y correcto desempeño es fundamental para que se logre el cometido dentro del procedimiento. El acceso a la justicia es la facultad ciudadana de obtener la composición de los litigios mediante proceso.⁸⁹ Por lo que es menester brindarles a las personas la certeza jurídica en todo momento, y que estas conozcan lo que se está haciendo para lograr resarcir en lo posible sus derechos. Los profesionistas del derecho deben evitar sobre poner sus intereses sobre lo de las personas que están en conflicto, pues la forma más sencilla de resolver sus conflictos es mediante mecanismos que eviten prejuicios en las personas como acrecentar más su problema.

⁸⁸ Moreno Orozco y Loza, Bernardo. *Implicaciones organizativas y procesales en el acceso a la impartición de justicia en materia penal: el caso en los juzgados de primera instancia del primer partido judicial del estado de Jalisco en el año 2001*. Trabajo de obtención de grado, Maestría en Política y Gestión Pública. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente ITESO. México, 2003, p. 15.

⁸⁹ Oñate Laborde, Santiago. *El acceso a la justicia y los no privilegios en México*. Revista de Derecho Procesal Iberoamericana, Madrid, 1978, p.139.

La impartición de justicia se articula alrededor de ciertos principios generales, cuya aplicabilidad permite determinar la distancia cuantitativa y cualitativa existente entre el modelo ideal y el modelo real. Se trata de los principios fundamentales siguientes: accesibilidad, independencia, justedad, eficiencia y transparencia.⁹⁰ Básicamente es el referente de la forma en que han de aplicarse la justicia por parte del órgano jurisdiccional en el ámbito de sus facultades y competencias, teniendo en todo momento la mirada puesta en el respeto a los derechos humanos de los justiciables sin distinción alguna entre las partes haciendo que su travesía legal sea accesible, rápida, honesta y concluya lo más apegada posible a lo que sea justo para ambas partes.

Un derecho de acceso a la protección judicial significa esencialmente el derecho formal del quejoso a litigar o defender una reclamación.⁹¹ Dicha formalidad sobre pasa la capacidad de los centros de justicia saturándolos de tal manera que humanamente no es posible que se puedan cumplir todos los principios de los que tendría que estar embestidos la aplicación y acceso a la justicia, por lo que se exhorta en todo momento a resolver los conflictos mediante formas más sencillas como los mecanismos alternativos de solución de conflictos como es el caso de la mediación como otra forma de acceso a la justicia la cual está garantizada en la misma Constitución de México.

El derecho de acceso a la justicia abarca diversas instituciones, entre ellas los tribunales, autoridades que realizan actos materialmente jurisdiccionales, y operadores jurídicos vinculados a este derecho, a mecanismos comunitarios o indígenas, o alternativos de resolución de conflictos, e instancias administrativas como las comisiones de derechos humanos, todos los cuales conforman el sistema de justicia.⁹² La gama de instituciones para tener acceso a la justicia es muy amplia y cada una de ellas es acorde a las necesidades según de cada persona y dependiendo de la vulneración de derechos a los que fueron sujetos;

⁹⁰ Rico, José María. Justicia penal y transición democrática en América Latina, Siglo XXI de España Editores, México, 1997, p.17

⁹¹ Cappelletti, Mauro. y Garth, Bryant. *El acceso a la justicia: La tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivos los derechos*. Fondo de Cultura Económica, México, 1996, p.11.

⁹² Derecho de acceso a la justicia. Disponible: <https://www.pdh.cdmx.gob.mx/storage/app/media/capitulos%20pdf/capitulo-17-acceso-a-justicia.pdf> Consultada:22 marzo 2022.

sin embargo hay que precisar que las diferentes alternativas que existen favorecen a que los órganos jurisdiccionales, no tenga cargas de trabajo por encima de la capacidad que estos pueden tener para propiciar un correcto acceso a la justicia.

Con esta situación es evidente que tanto las personas como las instituciones colaboran para encontrar una solución diferente a la que están acostumbrados a ejercer erróneamente, ya sea porque se piensa que es la única manera de que las personas cumplan alguna obligación a través de un medio coercitivo y esto es porque no conocen otras formas de solucionar sus problemas. Como es el caso de los mecanismos alternos de solución de controversias, quienes favorecen a la amigable composición, ofreciendo a las partes involucradas la facilidad de ser ellos mismos los que den solución a la problemática que se tenga y únicamente apoyarse del órgano jurisdiccional a la hora de llegar a un acuerdo, el cual fungiría como si fuera una sentencia, surtiendo los mismos efectos legales.

Desde los años sesenta, el acceso a la justicia se ha convertido en un tema de gran relevancia en el contexto de la evolución del llamado Estado de bienestar, en la medida en que se consideró que dicho acceso era un medio imprescindible para lograr una menor desigualdad social.⁹³ El tan anhelado estado de derecho del que todas las personas debemos gozar como lo señala la Organización de las Naciones Unidas en su eslogan hacia un mundo justo, seguro y pacífico regido por el estado de derecho, fomentando en todo momento un ambiente de respeto hacia los derechos humanos y el orden público.

El grado de democratización alcanzado por diversos países ha establecido dos grandes categorías de indicadores de democracia y libertad: los derechos políticos y las libertades civiles. En esta segunda categoría figuran algunos indicadores relacionados con la administración de justicia, tales como la igualdad ante la ley, el acceso a un poder judicial independiente e imparcial, la protección

⁹³ Fix-Fierro, Héctor. López Ayllón, Sergio. *El acceso a la justicia en México. Una reflexión multidisciplinaria*. Disponible: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/92/8.pdf> Consultada: 22 marzo 2022.

contra las detenciones arbitrarias y la tortura, y el rechazo de la corrupción.⁹⁴ Algunos organismos internacionales como es el caso de la Organización de las Naciones Unidas se han dado a la tarea de exhortar a los países mediante instrumentos jurídicos como lo es el caso en específico de la carta de las naciones cuyo objetivo es el de generar condiciones que permitan conservar los dos pilares fundamentales que provienen de los tratados internacionales que son la justicia y el respeto con el fin de alcanzar mediante medios pacíficos el acceso a la justicia sin transgredir a la paz social.

Una sociedad no sólo es justa si respeta una concepción determinada de igualdad, sino que también debe asignar correctamente los recursos. La eficiencia podría ser considerada como uno de los componentes esenciales de una sociedad justa las transformaciones del estado contemporáneo suponen un nuevo sistema de legitimación ofrecer unos servicios públicos adecuados. A la legitimación por la legalidad se añade la legitimación por la eficacia.⁹⁵ Para algunas personas resulta complejo entender que el acceso a la justicia no resulta suficiente si este no cuenta con la eficacia a la hora de impartir la justicia ya sea por demoras en el proceso o por no contar con el personal necesario para la cantidad de asuntos que tienen que atender y más aún si los recursos económicos no son suficientes para la creación de centros de impartición de justicia.

Por lo que entender la raíz que generó la problemática que la sociedad presenta y la cual se expone ante los órganos jurisdiccionales corresponde un estudio sistemático, que ayude a explicar sus causas, sus niveles, su trayectoria y la manera en cómo evitar en episodios futuros su reiteración, y si esto resulta imposible la forma en cómo debe de ser abordado para evitar que este escale niveles que sean más complicados de combatir. Entender que la presencia de un conflicto no es algo negativo, sino que este debe de ser la oportunidad para lograr cambios positivos en la vida de las personas.

⁹⁴ Rico, José María. *Justicia penal y transición democrática en América Latina*. Siglo XXI de España Editores, México, 1997, p. 37.

⁹⁵ Calsamiglia, Alberto. *Racionalidad y eficiencia del derecho*. Fontamara, México 1993, p. 30.

2.1.1 Teoría del conflicto

Durante mucho tiempo se ha pensado que el conflicto es algo negativo en la vida del ser humano, no se puede decir que sea bueno o malo sino simplemente se presenta para ser afrontado y no evadido como suele hacerse. El conflicto tiene aspectos positivos que ofrecen la posibilidad de hacer cambios significativos en la manera interactuar con los demás, mejorando conductas que provocan que las personas se conflictúen con facilidad. Los aspectos negativos del conflicto son cuando esta escala niveles que no son fácil de resolver, es decir cuando el conflicto se sale de control por falta de comunicación, por inmadurez de las personas para afrontar el problema del cual muchas veces solo se ignora y se evade por el miedo a la confrontación. Y como resultado se tiene el deterioro o fin de relaciones, de las cuales no es tan fácil desprenderse por que se tienen vínculos familiares difíciles de romper, lo cual resulta del desgaste emocional gestado durante la travesía del conflicto.

Sara Rozenblum lo compara con el agua: de más, puede ser destructivo, como en las inundaciones; de menos, como en las sequías, impide el crecimiento de la vida. En dosis adecuadas, el conflicto puede ser un estímulo a nuestra creatividad; es la sal de la vida, pues nos permite aprender, crecer, fortalecer las relaciones y mejorar la calidad de vida.⁹⁶ El conflicto es una diferencia de ideas, intereses o valores entre las personas, la cual se debe aprender a afrontar para que este no escale niveles que sean difíciles de resolver; sino hacerlo desde que comienza a evidenciarse. El conflicto da la pauta para hablar sobre lo que no se está de acuerdo y poder ser resuelto, a fin de afrontarse y evitar que el problema crezca, y de esta forma mejorar las relaciones en cualquier ámbito.

Los conflictos nacen con las relaciones y convivencias sociales, y son contraposiciones de lo que se piensa, cree, siente, desean o necesitan las

⁹⁶ Rozenblum de Horowitz, Sara. *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo* adolescentes. Disponible: <http://www.terras.edu.ar/biblioteca/29/29ROZENBLUMdeHOROWITZSara-Cap6-Que-es-el-conflicto.pdf> Consultada:22 marzo 2022.

personas. En el medio en donde las personas se desenvuelvan ahí va a estar el problema, no todas las personas piensan de la misma manera y esto provoca situaciones de desacuerdo que muchas veces no se sabe cómo resolver. Los valores juegan un papel muy importante, quien actué conforme a ellos podrá ser tolerante, empático, solidario y respetuoso con los demás, y en una situación de conflicto podrá abordarlo de la mejor manera para poder solucionarlo.

Los desacuerdos son por la falta de capacidad para dialogar y negociar, se enfocan en las necesidades, posiciones, intereses y deseos opuestos entre los que se conflictúan. Las controversias suelen versar sobre diferentes intereses, por ejemplo, los materiales en donde intrínsecamente el factor económico es quien mueve a las personas que tienen algún conflicto, la lógica dice que la mejor manera de resolver el problema es dividir lo material en entre el número de involucrados. En la práctica se puede apreciar que esto no es tan sencillo cuando existe rivalidad, malos entendidos, enojo u otros sentimientos que impiden ver lo que realmente es importante para resolver.

La óptica hacia los conflictos por lo general es negativa, por las discusiones que conlleva la presencia de estos, pero desde un aspecto positivo, estos son constructores de cambios significativos en la vida de las personas, atenderlo y buscar el origen que los suscita servirá para no repetirlos. Las experiencias ayudan a que se aprenda de los errores para saber en un futuro cuando se presenten nuevas situaciones de conflicto la forma de afrontarlos. Dejar a un lado los sentimientos y emociones negativas, para solo enfocar la atención a lo que es relevante para las partes que tienen el problema. Si se analiza correctamente la situación se podrá identificar cuáles son los intereses que las partes tienen en común y poder tomar acuerdos favorables que solucionen la controversia.

La teoría del conflicto la definen como una orientación teórica que pone el acento en la confrontación entre los individuos, los grupos o las estructuras sociales, en

un contexto de escasez y lucha por los recursos vitales del planeta.⁹⁷ Cambiar la dinámica social acerca de los conflictos no es tarea fácil, porque no se ha enseñado como hacerlo de otra manera, las conductas negativas han hecho que las personas se sientan inseguras en todo momento, se actúa a la defensiva de lo que pueda pasar por que no se sabe de quién cuidarse, las personas no solo intentan encontrar de los de su especie sino con el entorno natural en el que viven.

La forma de resolver las problemáticas humanas no es única, cada individuo es diferente tanto en el aspecto físico como en la forma de pensar, pero en algún punto seguramente coincidirán y ese punto son los valores con los que las personas se desenvuelven en sociedad, de lo contrario no serían parte de ella. Apostar a solo una forma de resolver problemas es limitarnos a nosotros mismos, lo que sí es claro es que debemos ver a los problemas como la oportunidad para transformar las inconveniencias que se nos presenten, y lograr consensuar lo que se esté en discusión para construir acuerdos que beneficien a todos, y pueda surgir una transformación positiva ante la presencia de un conflicto.

2.3.1 El espectro de la resolución y transformación de conflictos

Las personas presentan habilidades y facilidades para muchas cosas, incluso para conflictuarse, pero al ser parte inherente a las relaciones humanas cada vez es más común observar que muchos se interesan por conocer el cómo solucionar de forma más racional y civilizada, como acudir a terapias que ayudan a identificar problemas de personalidad e incluso de alteración emocional.

Debemos aprender a verlo y resolverlo, saber y aprender de él y con la experiencia las formas en que hay que abordarlo. El conflicto no tiene por qué ser algo malo, pero puede descontrolarse fácilmente. En el mundo hay tanta violencia que debemos conocer sus causas y encontrar el modo de enfrentarnos a ellas.⁹⁸ La manera de reaccionar de las personas ante una situación de

⁹⁷ Mercado Maldonado, Asael; González Velásquez, Guillermo *La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea Espacios Públicos*. Disponible: <https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/39647/11.pdf?sequence=1> Consultada: 22 marzo 2022.

⁹⁸ Ware, Helen. *Los conflictos y la paz*. Editorial Intermon Oxfam, España, 2007, p.15.

conflicto es muy distinta. Algunos lo hacen de forma muy tranquila o evitándolo, pues no les gusta discutir, mientras que otros lo hacen de manera muy agresiva y lo hacen así porque les ha dado resultado, intimidándolos e incluso agrediéndolos, y cuando se trata de personas más vulnerables les resulta aún más sencillo de persuadirlas y salir favorecidos ante la situación.

Es importante que el conflicto se vea desde el punto de vista constructivo, ya que éste mejora la calidad de las decisiones, alienta el interés y la curiosidad; exponer los problemas y liberarse de las tensiones nutre un ambiente de cambio, lo cual estimula la creación de nuevas ideas y la positividad del cambio.⁹⁹ El conflicto da la posibilidad de generar cambios en la vida de las personas, normalmente las personas viven sumergidas de forma cotidiana a lo que se ha hecho costumbre, porque así lo se ha permitido desde un principio en una relación. El conflicto se asemeja a una bola de nieve que entre más se deje avanzar más grande va haciendo hasta el punto que ya no se puede detener y aplasta todo lo que está a su paso, como las relaciones, la confianza, los sentimientos etc.

Algunos conflictos nacen como una respuesta a una decisión tomada de manera equivocada, o bien, es una respuesta a lo que algunos llaman la ley de las diferencias individuales, pues las personas perciben las cosas de diferente manera y esto genera diferentes opiniones que muestran actitudes y conductas que entran en contraposición.¹⁰⁰ Normalmente se toman decisiones importantes cuando se está pasando por circunstancias en las que se exige su pronta respuesta ya sea por estar alterados, enojados o anímicamente afectados por alguna situación de conflicto. El mejor estado de ánimos para tomar cualquier tipo de decisión es cuando las personas están tranquilas, estables y sin ninguna influencia de emociones como lo es la tristeza, euforia, enojo, ira, venganza etc. porque al estar así impide tomar la mejor decisión.

⁹⁹ Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A. *Comportamiento organizacional*. México, 1999, p.445.

¹⁰⁰ Ordoñez Escobar, Jorge Roberto. Riva Palacio Márquez, Miguel Ángel. Uribarri Carpintero, Gonzalo. *Dialogar como premisas. Nuevas formas constitucionales de solucionar conflictos en democracia, en acceso a la justicia alternativa. La reforma al artículo 17 constitucional*. Porrúa, México, 2010, p. 96.

Para poder abordar eficazmente un conflicto es necesario avanzar en su comprensión como una condición humana orgánica, como un fenómeno natural y un suceso potencialmente positivo, ello significa el estudio del mismo para lograr obtener mejores respuestas frente a uno, estas respuestas serán siempre la base que determine el nivel mínimo que alcance el conflicto y el nivel máximo de hostilidad posible y, consecuentemente, la apreciación o el enfoque cultural que se tenga en el grupo social al que pertenezca.¹⁰¹ La importancia que ha tenido en los últimos años la búsqueda de mejores y más sencillas formas de solucionar conflictos ha abierto una gama de posibilidades para poder dirimirlos y muchas personas se están sumando a ello, incluso académicos reconocidos le han apostado todo a este tipo de temas, pues es sabido que la medida en que concientice a los demás el futuro de la humanidad podría tomar nuevos rumbos que peritan acercarnos más y evitando conflictos innecesarios que solo traen sufrimiento a los demás.

Entender los procesos de transformación de los conflictos nos da la posibilidad de decidir en nuestras propias vidas y de crear mejores condiciones entre los seres humanos.¹⁰² Finalmente las buenas decisiones que se tomen ahora repercutirán o beneficiaran en un futuro al ser humano. Por lo que es tiempo empezar a dar soluciones a todo lo que nos cause conflicto y comprender que en la medida en que se afronten se aprenderá a que no es tan malo como se ha hecho creer, lo más importante es analizar de donde o como se origina el conflicto para empezar a resolverlo y evitar que este escale otros niveles que sean más difíciles de solucionar.

2.3.2 El análisis de los conflictos

Para poder solucionar un problema lo primero que hay que hacer es comprenderlo para posteriormente poder solucionarlo. Al comprenderlo se puede tener claro los elementos que lo componen antes de que se presente

¹⁰¹ Márquez Algara, María Guadalupe. *Mediación y administración de justicia: Hacia la consolidación de una justicia participativa*. Editorial Universidad Autónoma de Aguascalientes, México, 2007, p. 30.

¹⁰² Molina Rueda, Beatriz; Muñoz, Francisco A. *Manual de paz y conflictos*. Editorial Universidad de Granada, España, 2004, p.175.

alguna intervención que pueda ser escenario, en todos o en parte de sus componentes. Algunos especialistas realizan un mapeo de la problemática, para posteriormente les sirva de guía para poder orientar.

El análisis es un mecanismo que permite comprender y concreta la información que se tiene en relación al conflicto. Con el propósito de elegir la mejor estrategia a seguir en base a los elementos y recursos con los que se dispone ahondar cual fue el origen de la problemática, verificar si efectivamente existen elementos que la justifiquen, o si es una cuestión meramente emocional que podría presentar otra forma de poder ser abordado. Por lo que ahondar sobre los motivos que originan los conflictos favorece en la efectividad de las alternativas que se presentan y lograr mejores resultados con los acuerdos pactados, y no únicamente arreglos momentáneos.

El conflicto no es estático, sino todo lo contrario es sumamente dinámico pues cualquier intervención o participación alteraría su rumbo. Si se hace con conocimiento en la solución de los mismos se apostaría a que sería para bien, pero caso contrario sucede cuando las intervenciones provocan más fricciones entre los involucrados. Es importante analizar cada una de las posturas de las personas en conflicto y lograr que estas se den cuenta, cuales son los intereses que tiene en común, y que resolver el problema mediante el consenso les ayudaría a mantener sus intereses en común a salvo.

Para cambiar la visión tradicional del conflicto y trabajar en la re contextualización para poder abordar con una inteligencia creciente; cómo generar las condiciones para actuar de manera responsable asumiendo el rol que nos permita hacer los cambios necesarios para crecer; hay cuatro momentos: Escuchar para poder empezar a comprender lo que nos permitirá aceptar los límites, y luego estaremos en condiciones de cambiar.¹⁰³ La re dimensión en la forma de abordar los conflictos es concientizar a las personas de ser responsable de sus actos y cumplir con las obligaciones y responsabilidades contraídas, actuar conforme a los valores, ser responsables sin necesidad de ser obligados por medios

¹⁰³ Larriera Rada, Eduardo. *El conflicto como motor de cambio*. Centro de estudios Editorial Universitaria Ramón Areces, España, 2004, p. 17.

coercitivos. La civilidad que las personas muestran al cumplir sus deberes y respetar las leyes hace que la sociedad funcione correctamente y que exista en ella armonía y bienestar.

En base a la estructura que integra el conflicto, esta se constituye por tres elementos principalmente: personas, problema y proceso, los cuales contribuyen al mejor análisis de cada una de las situaciones al momento de buscar alternativas a la controversia. Estos elementos visualizan el recorrido que ha tenido la situación de tensión, cuales son en realidad las causas que lo generaron y quienes están involucrados en la disputa, para de esta forma depurar lo que impida generar propuestas tendientes a resolver las diferencias entre las partes.

Dentro del primer elemento que es la persona se analiza dos aspectos, la magnitud y la percepción. La magnitud se refiere al número de personas involucradas en el conflicto. Pero estas no solo de manera directa, sino aquellas que de manera indirecta también están implicadas en el problema, las cuales pueden influir en las decisiones de quien tenga relación directa en el conflicto.

La percepción se puede entender como la interpretación que cada persona tiene de su entorno y lo que pasa en él. En los conflictos cada persona involucrada va a tener diferente manera de pensar sobre el asunto controvertido, se dice que la posición o postura va a depender del interés y desde punto de vista desde donde se visualice el problema.

El segundo elemento es el proceso el cual implica conocer su génesis es decir la historia del conflicto. Es necesario saber cuándo ocurrió, ya que dependiendo del tiempo que este tenga se puede analizar la trayectoria del conflicto, lo que algunos autores nombran escalada del conflicto.

El tercer elemento es el problema en el cual se pretende saber las causas del conflicto para poder resolverse. Es el asunto en concreto por lo que las personas

están en desacuerdo por diferentes puntos de vista, valores, intereses, emociones etc.

En lo que respecta a las etapas del conflicto el Dr. Julio Cabrera señala:

1.- Las causas más profundas e importantes de cualquier conflicto se encuentran en la negociación o en la dificultad para satisfacer las necesidades, la no compaginación de intereses, la confrontación de valores, el antagonismo, la incompatibilidad de caracteres y el poder; en el conflicto personal se entra en la colisión por los valores, creencias, ideas, emociones, etc., y esto se ve reflejado al actuar en la personalidad de las partes.¹⁰⁴

Para poder negociar hay que entender realmente el problema, de esta forma de conocerán los puntos clave a ofertar dentro del estira y afloje en la que se sitúa esta práctica de negociación. No todos llegan a lograr esta habilidad quizás por la falta de empatía hacia las otras personas, pues en aras de salir siempre beneficiados a toda costa de deja a un lado las necesidades, intereses y emociones, creencias, valores que los demás tienen y esto para nada facilita la solución al conflicto.

2.- Inicio y escalada. Partimos de que el conflicto aparece sin que nadie se dé cuenta de lo que está sucediendo, y cuando no se busca alternativas de solución en los primeros momentos, van creciendo y se hace más complejo y no tan fáciles de enfrentar; se ha manifestado en las partes un desacuerdo y esa percepción hace que se empiecen a generar estrategias y técnicas que son parte de las motivaciones que originan el conflicto.¹⁰⁵

¹⁰⁴ Cabrera Dircio, Julio. *Estado y justicia alternativa. Reforma al artículo 17 constitucional*. Ediciones Coyoacán, México, 2012, p.75

¹⁰⁵ Martínez González, María de Codes; Quintanal Díaz, José; Reniebllos Alconche, Ángeles. *Aprendiendo a solucionar conflictos, estrategias, técnicas y programas*. Editorial Sanz y Torres, España, 2005, p. 23.

Las personas saben cuándo existe un problema, pero pocas se atreven a afrontarlo y lo único que pasa es que solo lo evitan y algunas veces hasta lo niegan. La justificación que se hace es el no querer pelear con los demás y es por eso que prefieren hacer como si nada pasara, no se trata de pelear, lo que se pretende es discutir sobre lo que no se está conforme, exponer lo que se quiere o no y sobre lo que nos provoca emocionalmente.

3.- Clímax o estancamiento. Cuando el conflicto no evoluciona positivamente porque va acompañado de actitudes que se prolongan y no participan en la evolución, por sus ideas, criterios, pero sobre todo por el orgullo de la persona, las partes implicadas se encuentran ante la disyuntiva de seguir con el problema o bien cooperar.¹⁰⁶

Las personas son piezas muy importantes dentro de los conflictos, de ellas va a depender si el problema se resuelve o se estanca. Si las personas tienen interés en solucionar sus desacuerdos lo harán exponiendo lo que piensan y sienten, y al hacerlo expresan cosas que nunca habían dicho, esto abre la posibilidad de sensibilizar a las personas con quien se tenga el problema.

Para Ferré Salvá Sergi¹⁰⁷ Las actitudes más frecuentes de las personas ante los conflictos son:

- 1.- El modelo del más fuerte o del competidor: (ganar o perder)
- 2.- El modelo del aviador: (renunciar o perder/ganar)
- 3.- El modelo del comerciante (ganar-perder)
- 4.- El modelo del acomodaticio: (ceder, perder o ganar)
- 5.- El modelo colaborador: (ganar-ganar)

¹⁰⁶ Ibid., p.24.

¹⁰⁷ Ferré Salvá, Sergi. *Gestión de Conflictos: Taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Editorial Ariel, España, 2004, p. 35.

1.- El modelo del más fuerte o del competidor: Hay personas que no les gusta perder, en este tipo de modelo del más fuerte su posición es tener siempre la razón, aunque no sea así. Le apuesta todo a ganar y prefiere tenerlo todo o perderlo, su interés está fijado hacia el objeto en disputa la relación con las personas en conflicto no le interesa conservarla.

2.- El modelo del aviador: La actitud de este tipo de personas es que son temerosas a las confrontaciones, y procuran alejarse de cualquier situación de conflicto, con tal de no tener discusiones prefiere renunciar a las cosas materiales, no le interesa conservar relación con quien tiene problemas.

3.- El modelo del comerciante: Para este tipo de persona todo tiene solución lo importante es negociar para evitar conflictos, los problemas los minimiza, le interesa conservar la relación con las personas se muestra colaborativo para poder llegar a acuerdos entre las partes.

4.- El modelo del acomodaticio: Este modelo procura soluciones rápidas, le interesa conservar la relación con las personas con las que tiene el conflicto, el objeto pasa a segundo plano.

5.- El modelo colaborador: Este modelo engloba ambos aspectos, le interesa resolver el conflicto, así como conservar la relación, a través de acuerdos benéficos para todos los involucrados en la disputa. Su lema es el de ganar ganar ya que al salir todos beneficiados el problema no solo se termina, sino que se resuelve de fondo.

Las personas tienen diferentes formas de reaccionar cuando el conflicto se presenta, hay quienes actúan de manera agresiva y lo hace así porque siempre les ha funcionado, intimidando a las personas que no son conflictivas, haciendo que estas evadan la situación para no confrontarse, y de esta manera siempre resultan victoriosos. Esta falsa percepción infunde en el individuo la creencia de que nunca se equivoca.

Una vez que la persona ha experimentado los beneficios de una solución positiva a los conflictos, aumenta la probabilidad de que alcance nuevas soluciones constructivas en conflictos futuros.¹⁰⁸

No se trata de ceder ante este tipo de posturas, lo más factible es aceptar que existe un conflicto para que se pueda confrontar de esta forma, socialmente se acostumbraría a mitigar todo tipo de situación que no sea grata y que transgreda la tranquilidad y derechos de las personas, para entonces ser capaces de fomentar en las futuras generaciones actitudes colaborativas cuando se tenga un conflicto.

2.3.3 Niveles de conflictos

Los conflictos que surgen en la sociedad son apreciados desde diferentes ópticas y por lo tanto la percepción va a ser diferente. Estos pueden ocurrir entre individuos, grupos, organizaciones o entre estados, los conflictos van a implicar discrepancia entre los involucrados en el conflicto, y la solución va a depender de la capacidad de los individuos para afrontarlos y la unificación de los intereses que colectivamente puedan tener.

Los niveles de conflicto van a depender del número de individuos involucrados dentro de un conflicto esto va potencializar en gran medida la capacidad de decisión de los que podrán intervenir en la toma de decisiones. Entre menos implicados en un conflicto se tenga las determinaciones podrán ser emitidas con mayor facilidad. Entre más personas participen los intereses van variar por el conflicto de interés que cada uno pueda tener.

¹⁰⁸ Alzate Sáez de Heredia, Ramón. *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Editorial Euskal Herriko Unibertsitatea, España, 1998, p. 16.

Dentro de los niveles de conflicto se señalan los siguientes: 1.- Intrapersonal (dentro de un individuo) 2.- Interpersonal (entre individuos) 3.- Intragrupal (dentro de un grupo) 4.- Intergrupal (entre grupos).¹⁰⁹

Por lo que respecta al conflicto intrapersonal este es el que resulta del proceso psicológico que surge al interior del individuo en el que diversas fuerzas psíquicas se oponen, generalmente es causado por sentimientos negativos como la frustración, depresiones, inseguridades y de la imposibilidad para socializar.

El conflicto intrapersonal es la situación en la que una persona experimenta fuerzas simultáneas de igual intensidad y en direcciones opuestas. Por ejemplo, un funcionario que está obligado a realizar una tarea que no coincide con su experiencia, intereses y valores. En este caso la persona experimenta un desequilibrio respecto a su rol y la tarea que ella desea realizar.¹¹⁰ Al ocurrir al interior del individuo, este colapsa por el choque de valores, creencia, emociones y pensamiento por lo que resulta contradictorio a lo que la persona está acostumbrada a realizar en situaciones en donde pondera lo que debe de hacer y lo que otros esperan que haga. Es el eco en el interior de los pensamientos es producido por la lucha de valores, experiencias y valores que hacen sentirse en una encrucijada.

El conflicto interpersonal es el que ocurre entre individuos, es decir los que se tienen con otras personas por la falta de empatía, sociabilidad, inteligencia emocional y por actitudes negativas en la convivencia con otras personas al tener intereses o posiciones contrapuestas. La naturaleza humana implica situaciones en las que se evidencian la diversidad de opiniones, necesidades, deseos y valores distintos a la de las demás personas.

¹⁰⁹ Niveles de conflicto. Disponible: <https://med.se-todo.com/doc/29675/index.html?page=9>
Consultada: 22 marzo 2022.

¹¹⁰ Lewin, Kurt. *Resolving social conflicts; selected papers on group dynamics*. Gertrud Weiss Lewin Editor, Oxford, 1948, p. 35.

Por lo que se refiere a los conflictos intragrupal, aluden a los desacuerdos o diferencias con respecto a los objetivos, funciones o actividades entre los miembros de un grupo o los subgrupos. Las fuentes de conflicto intragrupal son el estilo de liderazgo, la estructura de la tarea, la composición y tamaño del grupo, la cohesión, el sentido de pertenencia grupal y las amenazas externas respecto a las metas.¹¹¹ En este último tipo de conflictos su desenvolvimiento se da dentro de grupo y al interior de estos, esto afecta evidentemente la capacidad para resolver los inconvenientes que surgen de manera habitual para seguir con la dinámica acostumbrada. Lo más factible es resolverlo pronto, para evitar involucrar a más personas dentro del mismo grupo, lo cual se resultaría más alarmante para la inestabilidad de todos.

Los conflictos intergrupales son aquellos desacuerdos y disputas que tienen lugar entre dos grupos distintos. Este tipo de conflicto se caracteriza por la falta de confianza, por diferencias, malos entendidos en los que los intereses son a escala mayores, pues de lo que se resuelva afectara o beneficiara a muchas personas. En este tipo de conflictos la posición e intereses van a ser representada por un ente que será la voz de todos los demás.

El tipo de conflicto intergrupala, la confrontación se da como resultado de la lucha por la escases de recursos, ya sean naturales, económicos, territoriales o de alguna otra índole, entre grupos que representan intereses diversos. Las confrontaciones son inevitables se van a presentar en todo momento de la vida, cada conflicto va a depender de la osadía con la que los grupos se conduzcan para obtener resultados que los benefician, y si son capaces de pasar por encima de los derechos de los demás.

¹¹¹ Rahim, Afzalur. y Bonoma, Thomas V. *Modelos de gestión de conflictos en serie de ficción televisiva*. Psychological Reports, London, 1979 p. 44.

2.3.4 Tipos de conflictos

Los conflictos son de distintos tipos y es diversa la fuente que los origina. Por lo que es fundamental identificar de donde emergieron y analizar que factor que resultó alterado, y al ser identificado trabajar los aspectos que puedan ayudar a su correcto entendimiento para buscar la mejor estrategia y poder resolver la controversia que las personas puedan tener.

Diferentes tipos de conflictos

1.- Sobre información: a) Información incorrecta b) Percepciones diferentes c) Diferente interpretación d) Diferente evaluación de la información. 2.- De intereses: a) Confrontación b) Necesidades básicas c) Procedimiento d) Aspectos psicológicos. 3.- Estructurales: a) Comportamiento destructivo b) Recursos desiguales c) Poder y autoridad desigual d) Factores geográficos o físicos que obstaculicen la cooperación e) Limitaciones de tiempo. 4.- De valores: a) Diferentes ideologías, culturas y religiones b) Objetivos ideológicos o valorativos.¹¹²

5.- De relación: Fuerte emotiva b) Estereotipos c) Pobre o nula comunicación d) Reiterados comportamientos negativos.

Los conflictos de información se dan cuando las personas carecen de la información necesaria para poder tomar decisiones sobre la solución de la problemática que se tiene, o cuando carecen de la información correcta esto le hace tener percepciones erróneas que impiden la búsqueda de soluciones óptimas que garanticen el correcto entendimiento y fin de la controversia. Los conflictos de intereses son cuando se cree que para cubrir las necesidades básicas se requiere sacrificar los intereses de otra persona. Los intereses medulares deben de ser identificados, como lo son los económicos,

¹¹² Cipriano Gómez. *El proceso*. Disponible: <https://www.buenastareas.com/ensayos/El-Proceso/43281241.html> Consultada: 15 marzo 2022.

emocionales, estructurales etc. En cuanto a los procedimentales la manera de encontrar el equilibrio y la obtención de la solución al conflicto para ambas partes. Los aspectos psicológicos dependerán de la manera de conducirse, esto es de manera respetuosa, con confianza y con la colaboración al momento de buscar alternativas o propuestas y llegar a acuerdos.

Los conflictos estructurales son causados por estructuras opresivas de las relaciones humanas. Estas estructuras están configuradas muchas veces por fuerzas externas a la gente en conflicto. La escasez de recursos físicos o autoridad, condicionamientos geográficos, tiempo, estructuras organizativas, etc. promueven, con frecuencia conductas conflictivas.¹¹³ Los conflictos de valores tienen que ver con las creencias que las personas utilizan para darle sentido a su existencia. Normalmente son atribuidos a creencias religiosas, en donde se enseña y se hace evidente lo bueno y lo malo, lo justo de lo injusto. Este tipo de valores no tendría que ser motivo para que los sujetos no convivieran armónicamente, sin embargo, los problemas ocurren cuando las personas no se conducen con respeto, tolerancia, educación hacia los demás, y es precisamente porque no saben cómo deben de conducirse para no generar conflicto en la sociedad.

Los conflictos de relaciones son atribuidos a las emociones negativas repetitivas de las personas por las falsas percepciones y la falta de comunicación dentro de una relación. La comunicación es el elemento indispensable en toda interacción humana, contribuye al fortalecimiento de la confianza y evita discusiones absurdas que pueden intensificar el tamaño del conflicto haciendo que este escale a otro nivel de dificultad para encontrar la solución a la problemática.

La comunicación es uno de los pilares básicos en los que se apoya cualquier relación y al mismo tiempo donde de manera clara se manifiestan las formas de

¹¹³ Álzate, Ramon. *Teoría de conflictos*. Disponible: https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2017D1_DER221_11_73339.pdf Consultada: 15 marzo 2022.

comportamiento de cada una de las personas, esto nos lleva a establecer, que muchas veces desconocemos cómo realizar una buena comunicación, vemos cómo la falta de habilidades y destrezas generan en nosotros y con las personas que nos comunicamos cierta desconfianza al manifestar nuestros sentimientos.¹¹⁴

Es muy importante que en la comunicación se le dé prioridad a las emociones que los sujetos manifiesten de manera expresa o no, ya que en esos momentos de la persona puede tener sentimientos que son más importantes de atender antes de tratar de buscar soluciones, por lo que es recomendable que se le ponga atención y se le dé el espacio para poder ser escuchado a fin de saber cuan es el sentir que se tiene.

Por lo que es importante analizar los elementos que componen los conflictos¹¹⁵

1.- Hay que hacer una plantilla de análisis de conflictos

2.- Elementos que lo componen:

- a) Partiendo de que son muy diversos.
- b)Cuál es la percepción.
- c)Cuál es la posición de cada uno.
- d) Cuáles son sus intereses y deseos.
- e) Cuáles son sus necesidades.
- f) Recursos para satisfacer sus necesidades.

3.- Práctica de percepciones de intereses y deseos, sus necesidades y recursos. Cuando existe el conflicto las emociones de las personas por lo general son negativas, entre los sentimientos que presentan son el enojo, la ira, miedo, envidia, resentimiento, venganza etc. Los cuales deben de ser identificados para contrarrestarlos ya que esto no ayuda a la comunicación, y por lo tanto no podrán proponer soluciones al problema. Existen dinámicas que disminuye la tensión en eso momentos, las cuales se tendrían que activar para que el conflicto no se

¹¹⁴ Castanyer Mayer Spiess, Olga. *La asertividad: Expresión de una sana autoestima*. Desclée de Brower, España, 2011, p.132.

¹¹⁵ Soleyó Muñoz, Helena; Otero Parga, Milagros. *Mediación y solución de conflictos: Habilidades para una necesidad emergente*. Editorial Tecnos, España, 2007, p.88.

torne violento. Estando emocionalmente afectado no es posible dialogar y mucho menos pensar claramente en querer llegar a algún arreglo, se sugiere acudir con un especialista que facilite la comunicación entre las partes que tenga el problema. Y evitar que se confronten las personas, esto hasta que se logre estabilizar a las personas que emocionalmente este afectadas, ya sea hablando con ellas de manera aislada antes de confrontarlo con quien se tiene las diferencias.

Los especialistas que asisten a las personas para resolver sus conflictos, desarrollan ejercicios que hacen que las personas recuerden que alguna vez se tuvo una relación con la persona que ahora tienen el problema, asíéndoles notar que quizás tuvieron momentos agradables, o mejor aún, que existió un sentimiento entre ellos que, con el paso del tiempo y la recurrencia de los disgustos, esto quedó olvidado. Existe una frase que dice, que recordar, es volver a vivir, en algunas ocasiones este recurso ayuda a disminuir los sentimientos negativos entre las conflictuados.

Asimismo, la percepción que cada individuo tenga va a ser distinta, lo que va a provocar conflictos entre las personas al distorsionar la realidad por la mala relación que ya se ha tenido con quien se está conflictuando. Se tiende a pensar que se es víctima de su adversario, creyendo que este no importa, y que siempre se actúa de la misma forma tan irracional y agresiva. El especialista en resolver conflictos fijara la mejor forma de fomentar el buen entendimiento entre las personas involucradas antes de la trayectoria del conflicto cambie.

2.3.5 La trayectoria del conflicto

Existen elementos que influyen en el comportamiento humano como es el de satisfacer necesidades e intereses propios como de los demás. Cuando esto no sucede surge el conflicto el cual no se da de manera espontánea, sino que es todo un proceso, es decir este recorre un camino en el cual se percibe a los demás como enemigos y por lo tanto se está a la defensiva para para en cualquier momento agredir. A esto se le llama escalada del conflicto.

A su vez la escalada del conflicto presenta cinco etapas las cuales se presentan paulatinamente de la siguiente manera:

Primera etapa: esta se presenta en la interacción cotidiana dentro de una relación, incluso cuando esta sea muy buena y cordial, es decir la simple convivencia provoca conflictos los cuales se pueden resolver de manera empática y mesuradamente. Se hace evidente la tensión, por lo que se requiere buscar soluciones colaborativas e imparciales con la parte contraria, pero si no logran llegar a algún arreglo el conflicto se maximizará por lo que se pasará a la siguiente etapa.

Segunda etapa: en esta etapa los involucrados divergen entre competir y colaborar en la búsqueda de solución al conflicto, esto en virtud de que están conscientes en que tienen intereses en común, pero sus deseos se posicionan individualmente por lo que se sigue dando la confrontación y ambas partes evitan mostrarse débiles ante el otro, si pese a ello alguno de los adversarios abandona la discusión el conflicto se habrá estancado de lo contrario se pasará a la siguiente etapa de la escalada.

Tercera etapa: en esta etapa se da la acción, entre más escale el conflicto es más difícil se vuelve solucionarlo el ambiente es cada vez más tenso y hostil, por lo que se cree nula la acción de poder resolver la disputa por no llegar a establecerse intereses en común por no aceptarse opiniones contrarias, el conflicto pasa a segundo plano ya que lo que más molesta ahora es la actitud de la contraparte.

Este cambio produce un sentimiento de satisfacción y reducción de las tensiones temporal al menos. En esta etapa se pretende un cambio en la actitud de la otra parte por medio de la presión, aunque ninguna se mostrará dispuesta a ningún cambio. Se desarrolla así una contradicción que es muy característica del procedimiento de escalada: las medidas adoptadas por una parte para provocar una modificación en la otra, son interpretadas por esta como un ataque.¹¹⁶

¹¹⁶ Spillmann, Kurt R. Spillmann, Kati. *Estudio del conflicto internacional. La Imagen del enemigo y la escalada de los conflictos*. Revista de ciencias sociales UNESCO marzo de 1991 volumen 43 número 1, p. 59.

Cuarta etapa: en esta etapa es evidente que lo importante es lo que de manera individual se siente y se cree que lo más trascendental es solo lo que una de las partes quiere o necesita, los sentimientos e intereses de la contraparte no le interesan. El distanciamiento entre los conflictuados es todavía más prolongado.

Quinta etapa: en esta última etapa las amenazas y el miedo están presente y esto hace que el problema empeore. Se ve a la contraparte como enemigo, se pierde todo tipo de trato. Es por lo anterior la importancia que se le debe de dar a la trayectoria que el conflicto va teniendo, pues de esto depende el proponer otro tipo de ayuda profesional ya sea auxiliándose de varias disciplinas que colaboren en contrarrestar el problema.

Esta fase se denomina “estado de guerra”, porque el objetivo es dañar y nuestra mente ha sido capaz de construir una versión de los hechos que nos permita sentirnos no culpables de la situación. También es conocida como “zona de dolor”, porque las personas sufren una convulsión interna que es difícilmente explicable con palabras, por lo que es fácilmente interpretable, que la situación no es demasiado grave.¹¹⁷

Las etapas del conflicto ayudan a entender e identificar las condiciones en las que se encuentra el conflicto a fin de poder gestionarlo y evitar sufrimientos innecesarios y más aún cuando existen relaciones que por su naturaleza se deba de tener constante contacto. Cuando el conflicto escala hasta este nivel es necesaria la intervención de un experto en dirimir controversias que pueda encausarlo a la desescalada del conflicto.

La atención oportuna del conflicto es imprescindible en la vida de las personas, por lo que se ha implementado formas de resolver los conflictos en algunas áreas de problemas recurrentes para brindar un acceso más sencillo y poder dirimir situaciones de manera distinta a la que se está acostumbrado a resolver conflictos, y es precisamente una de las aristas que los medios tecnológicos

¹¹⁷ *La escalada del conflicto ¿dónde está el límite?* Fundación Gizagune. <https://www.fundaciongizagune.net/escalada-del-conflicto/> Consultada: 29 marzo 2020.

brindan a la humanidad una dimensión en la que se está a un botón de lograr cambios en la vida de las personas pero ahora en un entorno digital el cual no está exento de ser controversial por el desconocimiento de algunos y la aceptación de otros, que como todo suceso nuevo trae aparejado aspectos que lo vuelven positivo y en beneficio de la humanidad.

2.4 El entorno digital

En la actualidad internet es un medio de comunicación muy utilizado a la vez que se va perfeccionando y avanzando de manera acelerada. La sociedad ha sido testigo de los cambios tan significativos que ha tenido las tecnologías de información y comunicación en la vida de las personas, estamos ante la presencia de un paradigma de la comunicación a través de digitalización. Las formas de relacionarse y comunicarse han cambiado por lo que se hace necesario adecuarse a estas nuevas formas de interactuar en este nuevo entorno de la era digital.

La Cibersociedad, ciberespacio, ciberciudadanos, homo digitalis, comunidades virtuales, redes telemáticas, e-democracia, e-elections, politica.com son términos que se presentan en el discurso glorificador de las nuevas tecnologías, del progreso electrónico; saludan a la sociedad posindustrial.¹¹⁸ Términos que para muchos resultan desconocidos por la diversidad generacional digital en las que se encuentran, mismas que fueron apareciendo desde 1925 y que hasta esta fecha se da la concurrencia y convivencia entre las seis generaciones digitales que existen. Saber que se comunican y usan las nuevas tecnologías es algo que nadie se hubiera imaginado que podría pasar.

Las aportaciones que nos proporciona este mundo digital o mundo virtual, con repercusiones en el mundo real, con la magnitud que influye en los diversos aspectos de la humanidad como en la forma de pensar; forma de conocer y entender el mundo; forma de relacionarnos. En lo general, se habla de una forma

¹¹⁸ García Barrera, Myrna Elia. *Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica*. Rev. IUS, Puebla, v. 12, n. 41, p. 133-154, jun. 2018. Disponible: <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100133&lng=es&nrm=iso>. Consultada: 15 marzo 2022.

de cultura global, misma que debemos de llevarnos al gobierno electrónico para el beneficio de todas las personas.¹¹⁹ La digitalización presenta cambios culturales a gran escala, se da la unificación en diversos aspectos humanos que se tenían como exclusivos de ciertas regiones. La era digital ha sido la sublevación de la información de mayor importancia de todos los tiempos pues en ella se conjuga la sociedad y la tecnología con cambios que evidentemente obliga a reestructurar la forma de interactuar, pensar, sentir y de ser de las personas, haciéndose indispensable una de la otra.

Los seres humanos no volverán a ser los mismos después de haber entrado a la era digital, su vida está íntimamente ligada a la tecnología, acelerando y automatizando las actividades domésticas, educativas, industriales, de comunicación y hasta la forma de resolver sus conflictos. Por lo que resulta ser un elemento indispensable para la prosperidad del ser humano cuando es usada correctamente. Los adelantos tecnológicos facilitan las tareas de las personas, el problema se presenta cuando a través de ella se cometen conductas que afectan a los demás como el robo de identidad, los hackeos, el sexting y el stalking etc. muchas veces por carecer de regulación jurídica en algunos países, lo que hace un blanco perfecto para las personas que navegan en el ciberespacio.

Por lo que el ciberespacio necesita una ciber justicia. Cada vez se demuestra la incompatibilidad existente entre el mundo de las tecnologías de la información, la nueva economía y su mercado y la justicia ordinaria lenta, saturada y poco eficaz en muchas ocasiones, por todo ello, se hace necesaria una pronta adecuación a las nuevas necesidades.¹²⁰ Los avances tecnológicos avanzan a pasos agigantados, la sociedad no es estática; sino dinámica nuevas situaciones se presentan en la vida de las personas que no están siendo salvaguardadas por el derecho y más aún si hablamos del ámbito digital en donde no se tiene regulación de manera global al ser este ciberespacio de aplicación mundial, por lo que se hace necesario la unificación de normas para tener la protección ante situaciones que vulneren derechos humanos.

¹¹⁹ Ídem.

¹²⁰ Ibidem 135.

Algunas organizaciones y organismos internacionales se han dado a la tarea de elaborar pautas que se utilizan como guías, esto en materia de comercio electrónico, y al momento de contratar deciden someterse a su aplicación en el supuesto de que en un futuro se da una situación de conflicto entre los que contrataron. Los esfuerzos han sido encaminados en esta área porque la globalización de los mercados lo exige, ya que falta observar otras áreas en donde el derecho sea aplicado con estas mismas ventajas que la tecnología ofrece.

Ahora bien, conscientes de las nuevas aplicaciones jurídicas en la sociedad de la información, es indudable la importancia del tema de la modernización judicial al utilizar medios electrónicos o telemáticos, y también desde qué momento se tiene por aceptado el contenido del propio documento electrónico o telemático. Durante mucho tiempo, la contratación ha servido de fórmula para garantizar la prueba de su existencia.¹²¹ Los conflictos están latentes en todos los ámbitos y en lo digital no se da la excepción es por eso mismo que se ha dado en ámbito de comercio internacional la resolución a través de mecanismos alterno a los jurisdiccionales, como lo es el arbitraje comercial internacional, el cual no es de índole jurisdiccional sino que es a través de terceras personas llamado arbitro el cual interviene en los conflictos de manera imparcial emitiendo una resolución la cual le pone fin al conflicto.

El dinamismo que se requiere para la pronta solución a los conflictos es exigencia de la misma sociedad, la cual requiere que nuevas formas de acceder a la justicia las cuales las leyes preverán como la mediación, conciliación, las juntas restaurativas la negociación etc. que garanticen resoluciones de manera pronta, completa e imparcial a través de mecanismos alternativos de solución de controversias. Los mecanismos alternos a los jurisdiccionales proporcionan otro tipo de formas para resolver los conflictos en donde son las personas que tienen el problema las que proponen las soluciones a los mismos y no otra persona como podría ser un juez. Esto indudablemente es garantía porque los mediados son los que proponen, y esto es porque tienen el deseo y las ganas de que lo

¹²¹ Ídem.

acordado se cumpla y no es producto de una imposición judicial en donde muchas de las veces no se están conforme con la resolución judicial.

Esta nueva dinámica o forma de interactuar exige formas digitales de acceso a la justicia a través de instrumentos tecnológicos para estar a la vanguardia en cuanto a resolución de conflictos a través de plataformas digitales, correos electrónicos, mensajería instantánea etc. En México existen precedentes importantes sobre resoluciones en línea, las cuales consisten en resolver conflictos por este medio tal es el caso de la Procuraduría Federal del Consumidor, que mediante su página de internet ofrece la posibilidad de conciliar a consumidores y proveedores por vulneración a los derechos del consumidor, por lo que a través de esta institución se pueden poner de acuerdo para resolver conflictos mediante la plataforma concilianet.

Concilianet es un módulo de solución de controversias en línea, en el que se desahogan las audiencias de conciliación vía Internet con aquellos proveedores de bienes y servicios que tienen celebrado un convenio de colaboración con la Procuraduría para tal fin.¹²² Las ventajas que ofrece este tipo de mecanismo en línea son: soluciones en poco tiempo, no se requiere acudir físicamente a presentar la queja, los documentos son en formato electrónico. Las nuevas generaciones prefieren realizar todo tipo de trámites y servicios a través de plataformas y aplicaciones digitales, porque han nacido en esta tendencia tecnológica que les facilita la realización de distintas actividades.

En el caso de Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros CONDUSEF la dinámica es diferente, a pesar de que esta dependencia asegura que las resoluciones que se llevan a cabo son en línea, cuando existe alguna inconformidad dentro del servicio financiero, esto no resulta al cien por ciento cierto, pues solo la documentación es de forma digital. La información es enviada a la institución financiera a fin de que esta de respuesta al acto reclamado.

¹²² Concilianet, la plataforma de Profeco para resolver conflictos en línea. <https://lineadirectaportal.com/economia/2022/3/7/concilianet-la-plataforma-de-profeco-para-resolver-conflictos-en-linea-456137.html> Consultada: 22 marzo d 2022.

En aras de apoyar a los ciudadanos con esquemas de atención eficientes, CONDUSEF implementó un proceso de gestión, que de manera electrónica te permite tramitar ante la Institución financiera tu inconformidad o reclamación, para que de igual forma, a través de esta comisión recibas una respuesta de tu asunto.¹²³ El procedimiento a seguir para dirimir controversias por mecanismos alternos a través de CONDUSEF es acudiendo físicamente a la unidad de atención en donde un asesor orientara sobre los derechos que los usuarios de servicios financieros tienen, y a su vez deberá entregar la documentación que acredite su inconformidad los cuales deberán ser enviados a la institución financiera contra la que se tenga la queja.

Otra dependencia pública que lleva a cabo el uso de los mecanismos alterno de solución de controversias es la Comisión Nacional de Arbitraje Médico CONAMED la cual recibe y atienden las quejas por posibles irregularidades en la atención o negativa en la prestación de servicios de salud.

Interviene en amigable composición para conciliar conflictos derivados de los servicios médicos por probables actos u omisiones derivados de la prestación del servicio, probables casos de negligencia con consecuencia sobre la salud del usuario.¹²⁴ Atendiendo de forma electrónica mediante el llenado de formularios que precisan la información que requieren para conocer detalladamente el motivo de la inconformidad.

Evidentemente estos son los comienzos de este tipo de mecanismos en línea en México, ciertamente presentan deficiencias que seguramente se tendrán que ir subsanando, lo que se resalta son dos puntos muy importantes, número uno: la utilización de los mecanismos alternos para solucionar controversias. Numero dos: la utilización de algunos medios digitales a través de la cual se desahogan las audiencias.

¹²³ CONDUSEF. Servicios de CONDUSEF en línea. <https://phpapps.condusef.gob.mx/condusefenlinea/formatosTramite/DOC2.pdf> Consultada: 23 marzo 2020.

¹²⁴ Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Disponible: <https://www.gob.mx/conamed/es/acciones-y-programas/nuestros-servicios-43613?idiom=es> Consultada: 22 marzo 2022.

Si se utiliza la informática en la teoría de la decisión en materia judicial, los juzgadores podrían quedar definitivamente aislados y privados de toda capacidad de influencia. Por lo tanto, en esta vinculación de la ciencia de la computación y la ciencia del derecho, específicamente en el terreno definitivo por la relación entre decisión judicial e informática.¹²⁵ Dentro de la impartición de justicia la figura del juez juega un papel muy importante, puesto que dentro del proceso el contacto o la relación que este pueda tener con alguna de las partes dentro de un juicio, se podría sospechar que pudiera tener algún tipo de interés en beneficiar a la persona con la que pueda haber tenido tratos de forma personal fuera de la instancia judicial.

Por lo que este tipo de mecanismos de solución de controversias en línea, impide que se den estas situaciones, en donde evidentemente una de las partes en el proceso judicial podría resultar perjudicada. Mediante los instrumentos alternos de solución de controversias que incorporan la tecnología, únicamente se tendría relación mediante la plataforma y los demás medios digitales que estén autorizados en dichos mecanismos, por lo que la vinculación de manera personal resultaría casi imposible de que ocurriera.

Las nuevas generaciones han incorporado la tecnología a la mayoría de sus actividades, por lo que la manera de solucionar su controversia tendría que adaptarse y vincularse con el uso de la digitalización, como ha ocurrido con algunas de las dependencias que defienden a los consumidores, usuarios financieros y pacientes de servicios médicos, que a través de medios digitales propician acuerdos para no tener que acudir a otras instancias judiciales.

Aunque no hay que perder de vista a las demás personas que no comparten este tipo de interés por el uso de la tecnología, pero si la intención por resolver sus conflictos por mecanismos alternos a los judiciales, pues de ellos hay que aprender sobre la manera de vivir con valores y la manera de cumplir los compromisos asumidos. Anteriormente las personas solían confiar mutuamente en su palabra, por lo que no resultaba necesaria la suscripción de ningún

¹²⁵ García Barrera, Myrna Elia. Juzgado sin papel..., op. Cit., p. 137.

acuerdo de forma escrita, sino únicamente la intención y compromiso de asumir lo pactado entre las personas.

La modernidad nos lleva a adoptar nuevas formas de relación con el entorno, por lo que el cambio que esto implica en la vida de las personas debe de ir encaminado a bienestar del ser humano, y al aprovechamiento de ese cambio de forma positiva, aunque esto implique un desconocimiento el cual seguramente llevará a opiniones tanto positivas como negativas. La resistencia al cambio muchas veces es por la incertidumbre que representa para las personas, pero la invitación es a conocer las ventajas que esto puede brindarle al ser humano de forma positiva, el entorno virtual es un ámbito que reinventa formas nuevas para muchos, pero augura una inclusión inevitable.

2.5 La aceptación a la virtualidad

Los cambios que se han dado desde hace décadas, en referencias a la utilización y sistematización del uso de las computadoras y posteriormente el internet, fue provocando que las personas se fueran familiarizando con su uso, al punto de que con el paso de los años esto se hiciera parte importante para satisfacer necesidades, comodidad y para ahorrar tiempo por las facilidades que proporciona su utilización.

En la actualidad somos beneficiados con la incorporación de la tecnología a muchas actividades que realizamos, así como para reducir tiempo de espera y traslado para la realización de trámites y servicios, o simplemente para fines lúdicos. La tecnología a través de diferentes aplicaciones y plataforma permite que esto pueda ser llevado a su realización por medio de dispositivos electrónicos, móviles y con la ayuda de internet.

A pesar de que esto pueda ser posible, existen algunas personas que por no contar con los recursos económico no les es posible la utilización de estos medios tecnológicos para facilitar sus actividades. Para algunas otras esto no es impedimento, simplemente no les resulta fácil la utilización de estos instrumentos por no conocer la manera de utilizar dichos dispositivos.

El uso o no de estos medios tecnológicos evidencia el nuevo analfabetismo digital que muchas personas poseen, ya sea por no querer entrar a esta nueva era digital, porque la tecnología les resulta complicada o simplemente por no contar con los recursos económicos y por consiguiente con el conocimiento en el uso de los medios tecnológicos del que todos deberían gozar. Este nuevo analfabetismo tecnológico, es también llamado brecha digital, y es por la falta de oportunidades y desigualdad que existe no tan solo en México, sino en muchas partes del mundo.

De acuerdo a las estadísticas que el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), Los indicadores sobre disponibilidad y uso de TIC del periodo de 2015 a 2019 son los siguientes:

Indicadores sobre Disponibilidad y Uso de TIC	2015	2016	2017	2018	2019
Hogares con computadora como proporción del total de hogares	44.9	45.6	45.4	44.9	44.3
Hogares con conexión a Internet como proporción del total de hogares	39.2	47.0	50.9	52.9	56.4
Hogares con televisión como proporción del total de hogares	93.5	93.1	93.2	92.9	92.5
Hogares con televisión de paga como proporción del total de hogares	43.7	52.1	49.5	47.3	45.9
Usuarios de computadora como proporción de la población de seis años o más de edad	51.3	47.0	45.3	45.0	43.0
Usuarios de Internet como proporción de la población de seis años o más de edad	57.4	59.5	63.9	65.8	70.1
Usuarios de computadora que la usan como herramienta de apoyo escolar como proporción del total de usuarios de computadora	51.3	52.2	46.8	46.7	44.6

Indicadores sobre Disponibilidad y Uso de TIC	2015	2016	2017	2018	2019
Usuarios de Internet que han realizado transacciones vía Internet como proporción del total de usuarios de Internet	12.8	14.7	20.4	23.7	27.2
Usuarios de Internet que acceden desde fuera del hogar como proporción del total de usuarios de Internet	29.1	20.5	16.7	13.4	10.7
Usuarios de teléfono celular como proporción de la población de seis años o más de edad	71.5	73.6	72.2	73.5	75.1

Fuente: INEGI de 2015-2018: Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de TIC en Hogares, ENDUTIH.

Lo que se aprecia en la tabla anterior es el porcentaje del número de hogares que cuentan con computadora, conexión a internet, televisión, la edad en la que comienzan a ser usuarios de la TIC, ya sea por servicios que se deben de gestionar en forma digital, o por algunas otras actividades como por ejemplo de trabajo o cuestiones académicas, a través de dispositivos electrónicos como teléfonos celulares.

Lo que hace evidente la injerencia que las personas tienen en el uso de la tecnología de la información y comunicación, y de como esta se va posicionando cada vez más en el uso y preferencia de la sociedad, la cual no es exclusiva de cierto sector poblacional, pero estadísticamente es determinante para señalar la disponibilidad y uso de este tipo de avance tecnológico.

La población ha adoptado a la TIC y, además, cuenta con ciertas habilidades que les permiten explotarlas. En México el uso del Internet ha crecido sustancialmente, tan sólo desde 2013, las líneas de Internet móvil crecieron más del 116%, al pasar de 27.4 millones en junio de 2013 a 76.9 millones en junio de 2017, mientras que los usuarios de Internet en 2016 fueron 65.5 millones de personas, es decir, el 59.5% del total de la población.¹²⁶

¹²⁶ Encuesta nacional sobre disponibilidad y uso de tecnologías de la información en los hogares 2016, Glosario. <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/dutih/2016/default.html>. Consultada: 23 mayo 2020.

La sociedad se ha vuelto incluyente en cuanto al uso de estos instrumentos tecnológicos, las herramientas de medición de porcentaje señalan como usuarios de estas tecnologías a niños a partir de los 6 años de edad, esto únicamente es utilizado como parámetro. La realidad es que antes de esa edad ya lo hacen, por la facilidad y acceso que tienen los que nacieron en la nueva era digital, los cuales son llamados nativos digitales.

El contacto con la tecnología es a edad muy temprana, y como parámetro de medición se habla desde los seis años, entre las actividades que destacan son: las académicas, lúdicas, didácticas, laborales, de comunicación asincrónica y sincrónica a través de videoconferencias. Sin lugar a duda la tecnología ha sido una pieza única para facilitar las actividades y servicios que muchas personas ofrecen o que muchas de ellas hacen uso, por la simplicidad y el acceso que tienen para realizarlo.

De una o de otra forma la sociedad ha tenido alguna vez en su vida contacto con algún medio de tecnológico de la información y comunicación, lo cual va propiciando que las personas prefieran realizar y utilizar estos medios para lo que este se pueda efectuar a través de estos medios tecnológicos. El ser humano se va adentrado cada vez más en este mundo digital, el cual resulta desconocido para algunos, pero es evidente la confianza que se va teniendo paulatinamente en su uso.

Estadísticamente las evidencias muestran, que las características sociodemográficas de la población tienen un papel relevante en la magnitud de la brecha digital, por ejemplo, se señala que la población en edad avanzada y con menor preparación académica es la más rezagada.¹²⁷

Es necesario que la misma sociedad ayude a los que no saben, o no se atreven a utilizar estos medios tecnológicos, a que se incorporen a esta nueva era digital. Es cierto que las personas de la tercera edad, son un sector ya de por si vulnerable, y la tecnología quizás los confunda y provoque que sean más

¹²⁷ Instituto Federal de Telecomunicaciones IFT. Adopción de las TIC y usos de internet en México. <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/estadisticas/adopciondelaticyusosdeinternetenmexico.pdf> Consultada: 22 de mayo 2020.

susceptibles de caer en errores, o en confiar en personas que pudieran perjudicarlos económicamente.

Por lo que podría decirse lo contrario, pues al ser un sector tan vulnerable esto podría favorecerlos a no tener que trasladarse a ningún sitio para poder realizar algún tipo de trámite o servicio, lo cual resulta viable y facilita diversas actividades que se deben de hacer. La tecnología, por consiguiente, ofrece la posibilidad de facilitar diversas tareas, por lo que se tienen que tomar medidas de seguridad para que el uso de la TIC sea utilizado de forma exitosa.

Por lo tanto, la aceptación de la digitalización ya es una realidad en México y en el mundo, y como se ha apreciado estadísticamente cada vez son más los usuarios de estos medios tecnológicos, lo cuales no podrían dar un paso atrás en cuanto a los adelantos que pueden realizar a través de internet. Esto nos encamina a poder ser capaces de solucionar también los conflictos que se tiene de distinta forma, mediante dispositivos electrónicos que nos permitan traspasar dimensiones y estar en contacto con los medios de resolución de disputa en línea.

2.6 Métodos de resolución de disputas en línea

Los métodos alternativos de solución de controversias han sido utilizados para cambiar la manera de resolver los conflictos de forma más fácil, rápida y favoreciendo en todo momento a las personas; dichos mecanismos han traspasado a otra dimensión la cual se ha ido adaptando a las necesidades y formas que el ser humano va requiriendo. La resolución de disputas en línea frecuentemente es identificada como instrumento equivalente a los mecanismos alternos de solución de controversias, los cuales son recurridos por las personas como método distinto a los procedimientos jurisdiccionales. Entre los cuales se encuentran la mediación, la conciliación, el arbitraje, la negociación etc. Pero la diferencia radica en que la primera incorpora la tecnología en su operatividad.

La definición de ODR -Online Dispute Resolution (Solución de controversias por vía informática) hace referencia a un conjunto de métodos de resolución de conflictos utilizando las tecnologías en línea para ayudar a resolver las

disputas.¹²⁸ En un principio este tipo de resoluciones fueron adoptadas para dirimir controversias de carácter mercantil en el comercio en línea, pues esto generaba problemas para determinar la jurisdicción al momento de tener un conflicto entre quien compraba y quien vendía. Lo cual generaba incertidumbre al momento de contratar, pues no se tenía la certeza bajo que jurisdicción se tendría que demandar.

Las ODR fueron originalmente creadas para la solución de conflictos originados por el comercio electrónico, también se aplica a los proveedores de servicios ODR quienes manejan las disputas fuera de línea (offline), a través de las herramientas tecnológicas.¹²⁹ Así pues se abría la posibilidad de que mediante las resoluciones en línea, este tipo de controversias podían encontrar solución a través de este tipo de mecanismos, y más aún para la implementación de otro tipo de métodos para solucionar conflicto no solo en referencia al comercio, sino también en otro tipo de ámbitos como cuestiones familiares, civiles, penales, laborales etc.

Las disputas que se resuelven en línea (ODR) son una herramienta que elimina la barrera física, es decir, las personas no necesitan trasladarse a un lugar físico para poder hacer uso de este instrumento de gestión de conflictos. Esto da la posibilidad de dirimir controversias en cualquier parte del mundo sin la necesidad de trasladarse de un lugar a otro, por lo que el tiempo y el dinero representan un valor muy importante al momento de decidir o no resolver un conflicto ya sea por medios jurisdiccionales o por algún mecanismo alterno de solución de controversias.

Los ODR son un parte aguas muy significativo en cuanto a alternativas de solución de conflictos, ya que los costos disminuyen a diferencia de someterlo a un litigio, además de que ha empezado a ser un instrumento en diferentes lugares del mundo. Este tipo de soluciones en línea representa un importante desafío a los diferentes sistemas jurídicos, pues no solo se trata de su utilización,

¹²⁸ Mayorga Ramos, Kady Dayana. Romero Torres, Diego Julian. *Comercio electrónico transfronterizo, perspectivas desde la solución de controversias por vía informática*. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/14868/MayorgaRamosKadyDayana2013.pdf?sequence=3> Consultada: 20 marzo 2022.

¹²⁹ Ibidem. p.36.

sino de su correcta implementación en cada una de las áreas y materias de la impartición de justicia. Además de la unificación que representa tener para que realmente pueda ser implementada de forma universal para dirimir conflicto a través de uso de la tecnología de la información y comunicación.

En algunas partes del mundo los ODR son utilizados para dirimir controversias en el ámbito del comercio electrónico y seguros, por la rapidez y eficiencia con la que se requiere solucionar los desacuerdos a lo que suelen llegar, pues lo que se está tratando por lo general en estas áreas son cuestiones económicas, que no involucran vínculo afectivo, laboral o de parentesco. Esto es lo que resulta atractivo, la aceptación es uno de los factores que muchas de las veces impiden que ciertos mecanismos llevados a la práctica funcionen o no, lo que resulta evidente e importante por resaltar, es que, si es aceptado para dirimir controversias en ciertas áreas, es por la efectividad que este instrumento proporciona al ser utilizado. Por lo que sí es llevado a las demás áreas como mecanismo alternativo a la solución de controversias, el éxito está asegurado.

Su utilización ha sido adoptada en varias partes del mundo, pues representa un instrumento que permite resolver conflictos utilizando medios tecnológicos, los cuales están cada vez más cerca de las personas, esto sin importar el nivel económico al que pertenezcan, pues las brechas digitales, si bien aún se hacen presentes, estas ya no representan barreras para poder hacer uso de la tecnología en favor de la resolución amistosa en línea entre las personas.

Efectivamente la implementación de la tecnología de la información y comunicación han fungido como la herramienta perfecta en las funciones que desarrolla el órgano jurisdiccional para la impartición de justicia, esto no ha sido explotado a su máxima capacidad, pues se requiere que dicha tecnología vaya más allá de solo ser un instrumento para facilitar la digitalización, procesamiento y almacenamiento de información.

Se trata de sumar recursos a fin de que la implementación de la tecnología se adentre cada vez más en lo que la sociedad demanda encontrar cada vez que requiere resolver un conflicto, y esto es la eficacia y eficiencia dentro de los

procedimientos a seguir para encontrar la solución. Mecanismos tecnológicos que eliminen barreras y fronteras y que acerque más a las personas.

La pauta para que esto pueda extenderse a todas las áreas de aplicación va a depender de la capacidad que las personas tengan para querer y poder resolver sus conflictos, por otra forma que no sea la jurisdiccional. Sino que sea mediante la tecnología aplicada a los mecanismos alternos de solución de controversias que brindan una forma más humanizada y racional para dirimir conflictos y que estos se solucionen de manera efectiva y de fondo.

CAPITULO TERCERO

Derecho internacional y comparado en la

Mediación digital

3.1 Derecho Internacional 3.1.1 La Mediación en el Sistema de Naciones Unidas 3.1.2 Las Directrices de las Naciones Unidas para una Mediación Eficaz 3.2 Los Derechos Humanos y la Mediación 3.3 Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) 3.3.1 Mediación comercial internacional: proyecto de reglamento de mediación de la CNUDMI 3.3.2 Notas técnicas para la Mediación en Línea 3.4 La Unión Europea 3.4.1 Libro Verde de la Unión Europea 3.4.2 E Justicia en la Unión Europea 3.4.3 Resolución alternativa de litigios y resolución de litigios en línea para los consumidores de la Unión Europea 3.5 Derecho Comparado 3.5.1 España 3.5.1.1 La Ley 5/2012 3.5.1.2 La directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo (21 de mayo de 2008) 3.6 Estados Unidos. Alternative Dispute Resolution A.D.R. 3.6.1 El Servicio Federal de Mediación y Conciliación 3.6.2 La ley de resolución de disputas administrativas de 1990. Ley ADR 3.6.3 American Arbitration Association 3.7 Argentina 3.7.1 La mediación como instancia prejudicial para la resolución de conflictos 3.8 Colombia 3.8.1 La Ley 446 3.8.2 La Ley 1829

3.1 Derecho Internacional

En el ámbito internacional, la figura de la mediación ha sido un instrumento que se ha llevado a la práctica como un arreglo diplomático para resolver conflictos entre los involucrados. La dinámica es diferente en comparación de los medios jurisdiccionales, ya que son los implicados en el conflicto son los que recurren de forma libre a solicitar la mediación, para encontrar una solución, la cual es plasmada en un acuerdo internacional. La mediación internacional es considerada un instrumento multidisciplinar, porque en ella concurren diversos actores para lograr acuerdos satisfactorios como lo son: los estados nación, las organizaciones internacionales, mediadores, etc. Con el fin de plasmar distintos enfoques en la búsqueda de soluciones. El Doctor Daniel Montero señala que los buenos oficios son considerados como mediación colectiva, prevista en la Carta de las Naciones Unidas (Artículos 24 y 35) y en la Carta de los Estados Americanos y que las Naciones Unidas ha recurrido a el empleo en varias

ocasiones y aunque no existe un derecho del estado para interponer buenos oficios, estos son aceptados como actos amistosos.¹³⁰

Es necesario implementar mecanismos pacíficos de solución de conflictos que reforcé la paz y la seguridad mundial, como lo es la mediación, la cual fomenta el dialogo y comunicación a fin de solucionar disputas entre las naciones. La utilización de medidas que prevengan que ocurran desavenencias que desestabilicen la paz mundial. Los avances tecnológicos han dado la posibilidad de incorporar nuevos espacios en donde las personas puede comunicarse, pero de una forma diferente a la tradicional, pues se trata de espacios digitales los cual se encuentran dentro del universo digital en el que todo pueden ser parte de él.

La mediación debe de incorporar la tecnología para el desarrollo de este proceso, haciendo uso de los entornos virtuales y llevar a cabo las sesiones y poder entablar la comunicación entre las personas, esta posibilidad favorece en el hecho de que no es necesario que las personas se trasladen a un lugar preciso, pues en muchos de los casos eso resulta un impedimento para realizar los encuentros y dar fin a los conflictos. En la mediación digital no existen barreras físicas, vivimos en la era digital en donde podemos estar a un click de distancia para estar en cualquier parte del mundo.

La tecnología se está encaminando a resolver conflictos a través de su uso. La capacidad de lograr reunir a varias personas y lograr la comunicación entre ellas en un mismo sitio, estando en diversos lugares es posible a través de videoconferencias para así poder resolver los conflictos que tienen las partes mediante la mediación por medio electrónicos. Llevar este mecanismo a otro ámbito de aplicación es un reto muy importante, el cual ha sido adoptado en diversas legislaciones de los estados, además de que los organismos

¹³⁰ Montero Zendejas, Daniel Arturo. Cabrera Dircio, Julio. *Derechos humanos y justicia alternativa*. Fontamara, México, 2018, p.69.

internaciones han puesto su atención en los mecanismos alternos de solución de controversias, para resolver los conflictos, pero por medios digitales.

3.1.1 La Mediación en el Sistema de Naciones Unidas

La mediación es la vía idónea para mantener la armonía y paz mundial, evita desavenencias que provocan guerras y solo dejan dolor entre los seres humanos. La intención es preservar la paz, de la cual también tienen derecho de gozar las generaciones futuras, los cuales han sido priorizadas por diferentes instrumentos jurídicos internacionales, que en aras de preservar dichos derechos han plasmado como sus objetivos principales mantener la paz mundial. Sensibilizar a las personas de que la responsabilidad recae en ellos poner fin y resolverlos, por mecanismos que contribuyan a la armonía social, mecanismos que igual que los jurisdiccionales, están contemplados en los ordenamientos supremos de algunos países.

Este instrumento de resolución esta inverso en diferentes ordenamientos internacionales, como convenciones, pautas, convenios y estatutos de diferentes organizaciones y organismos de este ámbito. En el derecho internacional no se trata de ninguna clase de imposición para los estados, los países adoptan las pautas, leyes modelos y demás instrumentos jurídicos por convenir a sus leyes nacionales, con el interés de armonizar y perfeccionarlas, pues en muchos de los casos sus preceptos legales presentan inconsistencias o no son adecuadas, y notablemente se aprecia la diferencia entre estas y las normas de derecho internacional.

Las Naciones Unidas es la única organización de ámbito internacional dedicada al mantenimiento de la paz y seguridad mundial, ya que 192 estados son miembros de ella, esto resulta benéfico pues existe el compromiso de esas naciones de que, si llegan a tener algún conflicto, deberán de resolver sus discrepancias a través de medio pacíficos los cuales debe de estar implícitos de

respetar los derechos humanos a fin de que exista la paz en todo el mundo. Por lo que la O.N.U. en el preámbulo de la carta de dicho organismo señala: Los pueblos de las naciones tienen que propiciar la paz y garantizar que no exista guerra.

Por lo que dispone como medio para el arreglo pacífico de las controversias internacionales a la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial etc. de esta forma se opta por los medios pacíficos los cuales no ponen en riesgo la paz y la seguridad internacional, por lo que el consejo de seguridad de la ONU, tendrá la facultad si lo cree conveniente, de solicitar a las partes en conflicto que soluciones sus diferencias por estos medios. Dichos mecanismos internacionales para dirimir conflictos están sustentados en la carta de las naciones unidad en el capítulo VI destinado a los arreglos pacíficos de controversias en su artículo 33 I el cual precisa lo siguiente.

Las partes en una controversia cuya continuación sea susceptible de poner en peligro el mantenimiento de la paz y la seguridad internacionales tratarán de buscarle solución, ante todo, mediante la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, el recurso a organismos o acuerdos regionales u otros medios pacíficos de su elección.¹³¹ Por su parte el consejo de seguridad analizara el conflicto suscitado entre las partes a fin de evaluar el recorrido de este, y poder determinar si pone en peligro la paz, y la seguridad mundial.

Las Organización de las Naciones unidad O.N.U. a través del Consejo de Seguridad¹³² en fecha 8 de abril de 2009, elaboraron un Informe sobre el

¹³¹ Romero Zarate, Selene Marisol. *El papel de las Naciones Unidas en la resolución de conflictos internacionales*. Disponible: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/24928/TFM-N.65.pdf?sequence=1> Consultada: 20 marzo 2022.

¹³² El Consejo de Seguridad tiene la responsabilidad primordial de mantener la paz y la seguridad internacionales. El Consejo de Seguridad tiene 15 miembros y cada miembro tiene un voto. De acuerdo con la Carta, todos los Miembros de la ONU convienen en aceptar y cumplir las decisiones del Consejo de Seguridad. Éste es el único órgano de la ONU cuyas decisiones los Estados Miembros, conforme a la Carta, están obligados a cumplir.

mejoramiento de la mediación y sus actividades de apoyo, para revisar los problemas que las naciones unidas tienen al momento de brindar apoyo profesional de mediación a las partes que tienen conflicto. Este apoyo también se extiende a los países partes que no sean miembros de la ONU y lo podrán hacer a través del consejo de seguridad o de la asamblea general, siempre y cuando se comprometa a resolver los conflictos por medios pacíficos, los cuales están establecidos en la carta de las naciones unidas.

En dicho informe se precisa la necesidad de capacitar y contar con profesionales en el área de la mediación a fin de que se conformen grupos capaces de atender a las partes en conflicto, con estrategias que ayuden a idear y desarrollar de manera más sencilla la ubicación de las causas de los problemas, eliminando los obstáculos que impiden resolución óptimas con acuerdos que favorezcan a la paz verosímil que las personas esperan tener. En dicho documento se puntualiza la importancia que tiene la capacitación de la mediación en los diferentes niveles de organización política, ya sea a nivel nacional, local o regional y la vinculación con las naciones unidas.

Asimismo, señala la relevancia de la mediación como mecanismo eficaz en cuanto la operatividad y costo para la resolución de conflictos. Los objetivos primordiales de la capacitación en los diferentes ámbitos, es el de fomentar el dialogo, aun después de que se haya dado un conflicto entre las partes, lo anterior es con la intención de no volver a repetir conflictos posteriores que detonen en el uso de violencia que destruye la paz y provoca sufrimiento en el mundo. Por lo que, ante este escenario, el consejo de seguridad de la ONU hará recomendaciones o impondrá medidas encaminadas a preservar la paz y seguridad internacional.

Las labores para fortalecer las instituciones del estado de derecho y el sector de la seguridad se pueden complementar con una inversión paralela en el establecimiento de mecanismos para la solución de controversias a nivel local y nacional, algo que ya se está haciendo en ciertas misiones de consolidación de

la paz.¹³³ Por lo que es evidente la misión que tiene instaurada la O.N.U. en solucionar los conflictos de forma pacífica, siendo la mediación la más eficaz por excelencia, pues reduce los costos al buscar alternativas que pongan fin al problema; es necesario invertir más recursos en fomentar y capacitar profesionales en el área de la mediación que desde sus diversos espacios de trabajo puedan llevar a la práctica dicho instrumento para solucionar conflictos.

3.1.2 Las directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz

Las directrices de las Naciones Unidas son lineamientos que tienen que ver con las experiencias de la comunidad internacional. Para poner en cuenta las aportaciones que los miembros de las Naciones Unidas y los demás actores en el ámbito internacional. Por lo que fue necesaria la participación de especialistas en mediación y de la comunidad académica interesada en este tema. Lo anterior con la intención de fortalecer la actividad de los operadores al momento de realizar los procesos de mediación en cualquier lugar del mundo.

Estas directrices de reforzamiento de la figura de la mediación como mecanismos pacíficos de solución de controversias, además de la prevención del conflicto mismo. Estos lineamientos no forman un análisis integral sobre todas las necesidades dentro de la mediación, ya que no pretende profundizar en todas las necesidades que se puedan tener para llevar a la práctica el uso de este mecanismo para solucionar conflictos. Pues este documento en donde se plasman las directrices es consultado, como referencia de los procesos que los mediadores realizan en los diferentes ámbitos políticos.

¹³³ Consejo de Seguridad. Informe del secretario general sobre el mejoramiento de la mediación y sus actividades de apoyo. 8 de abril de 2009. https://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/SGReport_EnhancingMediation_S2009189%28spanish%29.pdf Consultada: 10 junio 2020.

La finalidad es analizar los puntos más importantes de la mediación como el proyecto profesional de quien lleva a cabo el uso de este instrumento, la importancia de la participación de los agentes y la coordinación de los mismos, y las cualidades que estos puedan aplicar para hacer que la mediación sea cada vez más inclusiva. Puesto que requiere de las diversas opiniones de quienes se ven beneficiados por la mediación, lo cual es evidentemente emiten que han obtenido excelentes resultados; así como de los que tuvieron intención de utilizar este tipo de mecanismo, pero por alguna razón no pudieron entablar un proceso de mediación para resolver sus conflictos.

Para el desarrollo de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos es básico disponer de algunos elementos como el consentimiento, la disposición, la imparcialidad, la normatividad internacional y nacional, y de esta manera encaminarse a acuerdos pacíficos. Hay que precisar que no todos los procesos de mediación van a ser iguales, puesto que no todos los conflictos se parecen, por lo que se requiere de distintos enfoques que permitan evidenciar la gama de matices entre uno y otro, de los cuales los mediadores deberán saber cómo abordar a cada uno.

Además de señalar los elementos fundamentales en la mediación, es necesario señalar los obstáculos con los que los mediadores se pueden encontrar, y de esta manera puedan aplicar las directrices más convenientes para concluir con el conflicto. Evidentemente la labor de un profesional de la mediación no es fácil, y en algún momento se enfrentarán a situaciones que no puedan mediar porque no depende de él; sino de la voluntad de los involucrados. Puesto que la voluntad es uno de los principios rectores de la mediación, sin este elemento difícilmente las partes podrán poner fin a la controversia.

Es de suma importancia no perder de vista los elementos de la mediación a fin de priorizarlos para no caer en fallas que perjudique la utilización de este mecanismo, y de esta forma obtener mejores buenos resultados al momento en la mediación y que esta sea útil en cualquier ámbito de aplicación que sea

invocada. La importancia que se le dé a la figura de la mediación es por la eficacia que esta demuestra para solucionar los conflictos, con la culminación de acuerdos de paz, estandarte fundamental en la carta de las Naciones Unidas quien tiene como precepto vigilar y garantizar que esos acuerdos sean cumplidos expresamente.

Vigilar la aplicación de un acuerdo de paz puede ser un medio importante de asegurar la transición entre la labor de mediación y un proceso de paz sostenible. Estos acuerdos pueden ser el fortalecimiento de las sinergias entre las Naciones Unidas y las organizaciones regionales y la participación de organizaciones no gubernamentales su apoyo a la labor de mediación es fundamental para la aplicación con éxito del acuerdo de paz.¹³⁴ Los acuerdos llevan implícitos la voluntad de las partes en conflicto, por lo tanto, es mediante este instrumento y con el cumplimiento del mismo, que se podrá conservar la paz y la seguridad de las naciones.

3.2 Los Derechos Humanos y la mediación

La reconstrucción de la sociedad a raíz de las guerras que detonaron en el pasado, propiciaron la creación de organismos internacionales, como lo es la Organización de Naciones Unidas (O.N.U) quien se encargará de mantener la paz y la seguridad de sus miembros, que a la fecha son 193 países los que forman parte de dicho organismo. La realidad es que, a raíz del término de la segunda guerra mundial, que fue cuando se creó organización, no se han producido otras guerras a nivel global, ya que su objetivo es la prevención de conflictos bélicos y la protección de los derechos humanos, mediante la resolución de los conflictos mediante los mecanismos pacíficos alternos de solución de conflictos, construyendo así sociedades más responsables.

¹³⁴ Asamblea General de las Naciones Unidas. Fortalecimiento de la función de mediación en el arreglo pacífico de controversias, la prevención de conflictos y su solución. https://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/InformeSG_FortalecimientodelaFunciondeMediacion_A66811%28spanish%29.pdf Consultada: 10 junio 2020.

Como producto cultural de la humanidad, los derechos humanos se han consolidado como el termómetro del grado de desarrollo que un estado determinado tiene por la dignidad de las personas, condiciones de igualdad, en el ejercicio del poder coactivo.¹³⁵ Estos derechos son reconocidos por la mayoría de los países en el mundo, y son plasmados dentro de los ordenamientos jurídicos de cada uno de ellos, así como en diversos instrumentos de carácter obligatorio o no, pero siempre con el interés de que sean adoptados por todos para beneficio de las personas y la armonía del mundo entero. Los derechos humanos son las prerrogativas encaminadas a la protección de las personas, como en su libertad, patrimonio, integridad, vida, etc. y más aún si hablamos de la certeza y seguridad jurídica que las personas tienen al momento de solicitar gestionar el correcto acceso a la justicia frente a un particular o una autoridad.

Son derechos humanos las facultades y prerrogativas inherentes a persona humana, que le corresponde por su propia naturaleza, indispensable para asegurar su pleno desarrollo dentro de una sociedad organizada, facultades que deben ser reconocidas y respetada por el poder público o autoridad, al ser garantizadas por el orden jurídico positivo.¹³⁶ Las sociedades mejor organizadas viven mejor, la capacidad que van desarrollando y que es transmitida de generación en generación propicia ambientes más cordiales, en donde las personas desde edades tempranas son capaces de resolver sus problemas de forma objetiva y positiva.

Existen dos tipos de fundamento acerca del concepto de derecho natural: el derecho natural ontológico y el derecho natural deontológico. El primero de ellos se presenta como ciencia del ser, del derecho, mientras el derecho deontológico aparece como un conjunto de valores que determinan el carácter de obligación del derecho y que determinan su medida.¹³⁷ Dos puntos que son con frecuencia

¹³⁵ Ramírez, Luís. *La Reforma de la Justicia Penal en Guatemala*. Revista Centroamericana. Siglo XXI Editores. Guatemala. Número 25. Julio a diciembre del 2006. p. 27.

¹³⁶ Toro Maldonado, Alexander, *Tesis Investigación no jurisdiccional por la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala*, Universidad Rafael Landívar, Guatemala, 2015, p. 26.

¹³⁷ Fernández, Eusebio. *Teoría de la Justicia y Derechos Humanos*. Editorial Debate. Madrid, España. 1984. p. 87.

confundidos o utilizados de forma indistinta, pero que su importancia radica en lo que es, de lo que debería ser, es decir los derechos humanos son un referente importante para la deontología y de su actuar de forma correcta.

Desde el punto de vista de los derechos humanos, la mediación es una actividad importante para gestionar e impedir situaciones que puedan ocasionar tensiones, una escalada en el conflicto y, en consecuencia, violaciones masivas de los derechos humanos. La mediación también se vincula estrechamente con el concepto de responsabilidad de proteger, en concreto en el contexto de la acción temprana.¹³⁸ La prevención de los conflictos es la forma más eficaz para impedir que se gesten las disputas, y si esto no se puede impedir, lo mejor es resolverlo mediante la mediación como mecanismo alternativo para resolver los conflictos de forma pacífica.

Evitar a toda costa que los conflictos aparezcan, es como nadar en contra de la corriente, lo cual resulta muy difícil y casi imposible, la mediación en ese ímpetu por lograr solucionar los conflictos y proteger los derechos humanos visualiza al conflicto como algo positivo y con posibilidad de un cambio significativo y en favor del bienestar y conveniencia de las personas, al logra establecer que la comunicación es el principal elemento para lograr un correcto entendimiento de lo que podría ser el motivo del conflicto, haciendo a un lado todos aquellos aspectos que no sean óptimos para encontrar soluciones.

Como se ha presentado, los derechos humanos son tendiente a que las personas realicen conductas enfocadas a la cultura de paz, pueden ser definidos como aquellos derechos y obligaciones de la persona (individual y colectiva) que encuentran su reconocimiento y protección en el marco jurídico en el que se

¹³⁸ Asamblea General de las Naciones Unidas. Fortalecimiento de la función de mediación en el arreglo pacífico de controversias, la prevención de conflictos y su solución. https://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/InformeSG_FortalecimientodelaFunciondeMediacion_A66811%28spanish%29.pdf Consultada: 10 junio 2020.

desenvuelven.¹³⁹ Y esa cultura de paz representa a su vez la protección a los derechos humanos, el vivir armónicamente dentro de una sociedad no es otra cosa que la de respetarse mutuamente, y esto no solamente entre los individuos, sino también se refiere a las autoridades que forman parte dentro de un territorio determinado.

Es una realidad el hecho de que la sociedad presenta hoy realidades complejas, algunas difíciles para la convivencia tolerante, el respeto a los derechos humanos y la consolidación de la paz.¹⁴⁰ Y la mediación se presenta como una ventaja para poder lograr estos objetivos que toda sociedad pretende, de vivir en un entorno libre de violencia y previene los conflictos identificando cuales son las causas y así poder buscar soluciones a los conflictos mediante este mecanismo alternativo para solucionar controversias, no solo entre personas sino también entre naciones.

Mantener la paz mundial es fundamental si se quiere seguir viviendo en armonía, fomentando formas amistosas de resolver los conflictos, de lo contrario la sociedad sufrirá los estragos de no saber ponerse de acuerdo a tiempo. Tomando medidas que prevean a futuro la estabilidad del mundo, evitando que se repitan los actos de violencia y la violación de los derechos humanos. La comunidad internacional juega un papel muy importante para el respeto y protección de los derechos humanos, puesto que sus intereses son encaminados a un mismo fin, y en este caso, su prioridad es la de solucionar los conflictos libres de violencia.

3.3 Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI)

¹³⁹ Zaragoza Huerta, José. *Derechos Humanos de la Mujer Reclusa Neoleonese*. Editorial Porrúa, México. 2007. p. 15

¹⁴⁰ Pérez Gallardo, Eloy R.; Álvarez Hernández, Joaquín; Aguilar Parra, José M.; Fernández Campoy, Juan Miguel; Salguero García, Darío. *El diálogo como instrumento para la resolución de conflictos en escolares de educación secundaria* International Journal of Developmental and Educational Psychology, vol. 2, núm. 1, 2013, p. 184. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349852173009.pdf> Consultada: 20 marzo 2022.

La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional en su 53^{er} período de sesiones en Nueva York del 6 a 17 de julio de 2020. Llevaron a cabo trabajos en referencia a la solución de controversias comerciales mediante la mediación comercial internacional, así como la elaboración del proyecto de reglamento de mediación de la CNUDMI.

Esta nueva ley modelo, modifica la ley modelo sobre la conciliación comercial internacional del 2002. Esta nueva ley llamada también Convención de Singapur sobre la Mediación, es para asesorar a los estados sobre las modificaciones en sus legislaciones internas y sobre el procedimiento que debe de seguirse en los procedimientos de mediación, y busca la manera de unificar este procedimiento, es decir para que sea lo mismo en cualquier país.

3.3.1 Mediación comercial internacional: proyecto de reglamento de mediación de la CNUDMI

En cuanto a la reglamentación del proyecto de la CNUDMI es importante mencionar que en los documentos de dicho precepto se ha utilizado el término conciliación y mediación de forma intercambiable. Esta situación resulta muy común, puesto que diversos doctrinarios en sus obras plasman dichos términos como si fueran sinónimos, y este error se repite en diversos escenarios jurídicos, como es el caso de diversas dependencias públicas que realizan actos de conciliación en las cuales los conciliadores desconocen que tienen la facultad de proponer soluciones dentro de las controversias que dirigen.

La ley modelo de la CNUDMI al no tener una normatividad legal, opto por utilizar los aspectos que se utilizan en la mediación, como lo son sus principios, la designación de los mediadores, la manera de interactuar entre las partes, y lo demás referente al procedimiento que se da dentro de toda mediación. A fin de inyectarle certeza jurídica al momento de llevar a cabo los acuerdos y, sobre todo, que estos se cumplan.

La ley modelo establece normas uniformes sobre la ejecución de los acuerdos de transacción, y también contiene disposiciones sobre el derecho de una parte a invocar un acuerdo de transacción en un procedimiento. Contiene una lista exhaustiva de los motivos para denegar el otorgamiento de medidas que puede aducir una parte en un procedimiento entablado conforme a la ley modelo.¹⁴¹

Esta ley sirve de referente para legislar sobre la figura de la mediación, así como para invocar y aplicar esta convención sobre la mediación, consta de 20 artículos en los que la resolución aprobada por la Asamblea General el 20 diciembre de 2018 exhorta a los estados a que invoquen esta ley modelo, a fin de unificar su aplicación en el mayor número de países e invita a los países que hagan uso de ella que se le informe a la comisión sobre su utilización.

La Convención de Singapur proporciona a las partes un marco uniforme y eficiente para la ejecución de los acuerdos de transacción internacionales resultantes de la mediación. En otras palabras, viene a resolver el problema ejecutivo de estos acuerdos, a los que dota de fuerza vinculante y permite que sean reconocidos y ejecutados a través de un procedimiento relativamente sencillo. Es aplicable a todo acuerdo resultante de una mediación que haya sido celebrada por escrito por las partes con el fin de resolver una controversia comercial internacional.¹⁴²

La incorporación a esta convención esta posibilitada a todos los países y organizaciones que así lo decidan, son 46 los signatarios que forman parte de

¹⁴¹ Comisión de las naciones unidas para el derecho mercantil Internacional. Ley modelo de la CNUDMI sobre mediación comercial Internacional y acuerdos de transacción internacionales resultantes de la mediación 2018. https://uncitral.un.org/es/texts/mediation/modellaw/commercial_conciliation. Consultada: 17 junio 2020.

¹⁴² Andersen Global. La Convención de Singapur sobre Mediación: claro impulso de los acuerdos transaccionales internacionales. <https://es.andersen.com/publicaciones-y-noticias/la-convencion-de-singapur-sobre-mediacion-claro-impulso-de-los-acuerdos-transaccionales-internacionales.html> Consultada: 20 julio 2020.

ella. Esta convención sin lugar a duda facilitará las transacciones del comercio internacional, puesto que impulsa la utilización de la mediación para dirimir las controversias del comercio que traspasa fronteras físicas y legales, puesto que hasta hace poco tiempo la mediación no tenía una reglamentación tan completa en lo que se refiere a el reconocimiento y ejecución de acuerdos, por lo que los afectados tenían que invocar la cláusula de resolución para obtener la ejecución del acuerdo.

3.3.2 Notas técnicas para la mediación en línea

La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional debido al aumento de las operaciones comerciales entre diferentes actores a través de internet, decidió incorporar mecanismos que resolvieran conflictos en línea, por lo que la CNUDMI aprobó las notas técnicas las cuales son un instrumento descriptivo que no es vinculante. Las notas técnicas recogen los elementos del mecanismo de solución en línea, las cuales fueron revisadas y aprobadas en el 49º periodo de sesión en el año 2016.

Para la elaboración de las notas técnicas participaron representantes de los 60 estados miembros de la CNUDMI, así como organizaciones internacionales, profesionales especialistas en distintos sistemas jurídicos. El interés radica en poder resolver conflictos de manera más fácil y rápida sin tener que hacerlo físicamente ante una autoridad jurisdiccional.

Las notas técnicas recogen principios que son utilizados en procesos judiciales entre los que se mencionan la imparcialidad, independencia, eficiencia, eficacia, debido proceso, equidad, y transparencia. Para poder responder a las necesidades que derivan de las acciones que se realizan en línea, y que en muchas ocasiones generan controversias entre quienes las realizan, por lo que es factible que las resoluciones sean por la misma vía en que se generan las controversias.

Las notas técnicas al no ser vinculantes, son creadas con la intención de que sean utilizadas como referente para los estados, mediadores, y personas involucradas en los procesos de solución de controversias en línea, los cuales son conocido como ODR. La finalidad de las notas técnicas es promover el desarrollo de la ODR y el asesoramiento de quienes hagan uso de ellas, como son los administradores de la plataforma, los mediadores y las personas involucradas.

Pues este tipo de instrumento de resolución en línea facilita a las partes a resolver sus conflictos de forma más fácil, rápida, sencilla, económica y sin necesidad de que las personas estén físicamente en el mismo sitio para llevar a cabo la audiencia de mediación. Las ODR es un mecanismo para resolver controversias en el que la comunicación es electrónica, las TICS son parte fundamental para el desarrollo de este tipo de mediación en línea.

La comunicación que se tengan dentro de un proceso ODR debe de ser mediante la plataforma a fin de acusar de recibido lo que sea enviado a la plataforma ODR, y lo más importante es para tener informadas a las personas de todo lo concerniente al proceso de mediación. La constante comunicación es para acelerar la resolución del conflicto y si es necesario prologar los plazos a fin de ser flexibles cuando se requiera.

3.4 La Unión Europea

La Comisión de las comunidades europeas en la ciudad de Bruselas el 19 de abril del 2002 se dio a la tarea de redactar una serie de documentos que serían publicados posteriormente, referente al tema sobre resolver conflictos en materias civiles y mercantiles. Estos instrumentos proporcionan la posibilidad de utilizar las ADR a un porcentaje muy importante de personas, así como de

conocer de forma clara las ventajas que se pueden obtener por la utilización de este mecanismo.

La Unión Europea trabaja arduamente en lograr el uso y práctica de mecanismos pacíficos alternos a la solución de conflictos, como es la mediación la cual nos acerca a la paz y tranquilidad entre personas y naciones. Este mecanismo es utilizado en la solución de conflictos transfronterizos en la que alguna de las partes en la disputa vive en otro estado miembro, por lo que es evidente que por las distancias territoriales se hace necesario contar con formas distintas a las tradicionales para solucionar conflictos, y más aún eliminar las barreras territoriales que hacen que la búsqueda de soluciones se prolonguen.

Es necesario contar con estos mecanismos alternos a los procedimientos judiciales, así como la incorporación de la tecnología de la información y comunicación para lograr soluciones inmediatas mediante sesiones virtuales de mediación que logren solucionar los problemas de las personas y con motivo de la pandemia mundial, también se logre estar en contacto de forma digital para no propagar más los efectos de dicho problema de sanidad. Por lo que en aras de cubrir estas necesidades que ya se tenían desde antes de esta catástrofe mundial es que se ha trabajado en instrumentos para mitigar los desafíos que el mundo demanda como por ejemplo el libro verde.

3.4.1 Libro Verde de la Unión Europea

Los libros verdes son una serie de documentos publicados por la Comisión Europea que tiene como objetivo provocar a nivel europeo la reflexión sobre diversos temas. El proceso para su elaboración consiste en invitar a las partes que estén interesadas en participar en el proceso de consulta y debate sobre el tema que se esté tratando, con la intención de presentar propuestas encaminadas al desarrollo legislativo. La recopilación de las observaciones de las consultas se registrará en el libro verde, así como también las reacciones que se emitan.

La Unión Europea esta consiente de la necesidad de enfatizar sus esfuerzos por promover mecanismo alternos a los tradicionales, por lo que existe la prioridad política en el ámbito de la sociedad de la información en el que se reconoce el papel de los nuevos servicios en línea de solución de conflictos ("ODR" por Online Dispute Resolution) en materia de solución de litigios transfronterizos a través de Internet.¹⁴³ Por eso es prioridad definir las directrices que han de seguirse para los procesos que se realizan en la soluciones en línea.

En el 2002 el objetivo fue el instrumento alternativo en dos de las áreas del derecho únicamente, mercantil y civil, para lo cual se organizaron consultas públicas para deliberar sobre este tema, las cuales se realizaron en el año siguiente. Esta modalidad de mecanismos alterno de solución de controversias se denominó ADR (Alternative Dispute Resolution) el cual se basa en el interés de la Unión Europea por las razones siguiente.

- 1.- Se ha tomado conciencia de la nueva eclosión de las ADR en la práctica en beneficio de los ciudadanos, cuyo acceso a la justicia ha mejorado gracias a ello.
- 2.- Las ADR son objeto de especial atención por parte de los Estados miembros, atención que en ocasiones desemboca en trabajos de carácter legislativo.
- 3.- Las ADR son una prioridad política confirmada en varias ocasiones para las instituciones de la Unión Europea a las que incumbe promover estas modalidades alternativas, procurar el mejor entorno posible para su desarrollo y esforzarse por garantizar su calidad.¹⁴⁴

La razón del desarrollo de las ADR es para facilitar el acceso a la justicia, ya que resulta difícil el acceso a las misma, por el sin número de formalidades que hay que cumplir, por la saturación de los órganos jurisdiccionales, altos costos de representación jurídica, los gastos que se generan en todo proceso, el desgaste

¹⁴³ Raigal López, Álvaro. La mediación mercantil en España y en derecho comparado. Disponible: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/48165/1/La%20mediaci%c3%b3n%20mercantil%20en%20Espa%c3%b1a%20y%20en%20derecho%20comparado.pdf> Consultada: 20 marzo 2022.

¹⁴⁴ Ídem.

emocional, las fracturas en las relaciones son solo algunas de las muchas situaciones que dificultan el acceso a la justicia. Por lo que las ADR proporcionan procedimientos más sencillos y prácticos, y contribuye a las a eliminar las diferencias que existen en diferentes latitudes respecto al acceso a la justicia más factible.

Las ADR permite que el dialogo se pueda dar entre las personas, en el caso de los litigios, esto es muy poco probable. Las ADR son mecanismos que fomentan la paz social, pues son las personas involucradas las que toman las decisiones y solucionar los conflictos, y no el intermediario, pues en este mecanismo los involucrados en el conflicto juegan un papel activo, lo que da la posibilidad de que las relaciones no de fracturen, por la capacidad de dialogo que se procura con este instrumento.

Algunos Estados miembros conceden el beneficio de justicia gratuita para cubrir los gastos vinculados a una ADR y los posibles gastos de representación legal. La Comisión ya ha tomado la iniciativa de aproximar sobre este punto las legislaciones de los Estados miembros en su propuesta de directiva del Consejo relativa a la aproximación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros con respecto a la justicia gratuita y otros aspectos financieros vinculados a los procedimientos.¹⁴⁵

Es menester de los gobiernos prevenir el surgimiento de los conflictos tanto individuales como sociales, a fin de que estos no traspasen fronteras y la dimensión del conflicto se complique en la búsqueda de soluciones, y cuando este no sea posible de generarse, se pueda actuar con mecanismos que faciliten la problemática. El desarrollo de la implementación de estos mecanismos continúa en desarrollo, pues cada vez más se suman a esta actividad, ya existe

¹⁴⁵ Comisión de las Comunidades Europeas. Libro verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil. Bruselas, 19 abril 2002, p.5. <https://eur-lex.europa.eu/search.html?qid=1592269928906&text=mediacion%20online&scope=EURLEX&type=quick&lang=es> Consultada 15 junio 2020.

doctrina sobre estos temas, lo cual facilita a los operadores judiciales su correcta aplicación y conocimiento.

3.4.2 E Justicia en la Unión Europea

Llevar a la práctica el uso de la mediación para resolver conflictos nos acerca a la paz y tranquilidad la cual evita preocupaciones innecesarias en donde el desgaste emocional, el dinero hace que el ciudadano pueda defender sus derechos de manera más eficiente y eficazmente. La mediación se aplica en conflictos transfronterizos en la que alguna de las partes en la disputa vive en otro estado miembro cuando se logra establece la mediación.

El objetivo es promover el recurso a la mediación en los estados que sean miembros de la Unión Europea con la intención de establecer en la directiva algunas normas sustantivas, las cuales compromete a los estados a promover la profesionalización de especialistas en mediación comprometidos con esta labor de los cuales se desprenden los siguientes puntos.

- Los jueces están facultados a proponerles a las personas que soluciones sus conflictos a través de la mediación, siempre y cuando considera optimo su uso dependiendo el caso en concreto.
- Señala que cuando los involucrados en el conflicto solicitan acuerdos que son resultado de la mediación, el acuerdo adquiere la potestad de ejecutivo, el cual adquiere este carácter cuando es aprobado y revisado por una autoridad como lo es un juez o un notario público.
- Garantiza el derecho de las partes a acudir a juicio si así lo consideran, por no haber podido resolver sus diferencias dentro del proceso de mediación.
- Garantiza que se respete la confidencialidad en el proceso de mediación. Dispone que no se puede obligar al mediador a prestar declaración ante

un tribunal sobre lo ocurrido durante el proceso de mediación durante un conflicto futuro entre las mismas partes.¹⁴⁶

La mediación está respaldada por principios básicos, que pueden coincidir con los de algunos otros países que han adoptado este mecanismo para dirimir controversias, de los cuales destacan los siguientes:

La voluntariedad: este principio es fundamental, pues a partir de él las personas están conscientes de que la mediación es un mecanismo diferente al litigio, y que están con la posibilidad de solucionar su conflicto si están de acuerdo. Si aceptan recurrir a la mediación y durante el proceso deciden detenerlo para recurrir al proceso judicial, esto no afectará en el desarrollo del juicio judicial. Pues este principio respeta la decisión de las partes para aplicarlo a la búsqueda de solución de sus conflictos.

La confidencialidad: es uno de los principios que sirve para proteger la información que se obtiene en el proceso de mediación, para que únicamente sea utilizada en las sesiones de este mecanismo, con la intención de encontrar soluciones al conflicto. Dicha información no podrá ser utilizada en perjuicio de la otra parte si su conflicto fuera dirimido ante un juzgado, por lo que tampoco podrá ser llamado el mediador a testificar sobre lo que se dialogó dentro de la mediación.

La imparcialidad: es la capacidad del mediador para no tomar preferencia por ninguno de los mediados, pues su papel es únicamente el de ser un vínculo de comunicación entre las partes que tienen un conflicto, pues ellas mismas serán las que proporcionen las alternativas posibles para dar por terminadas sus diferencias. Pues en este mecanismo el mediador no actúa como asesor de ninguna de las personas, ni mucho menos toma partido por ninguna de las partes.

¹⁴⁶ Asociación de especialistas en prevención y salud laboral. Disponible: <https://www.aepsal.com/21-de-enero-dia-europeo-de-la-mediacion/> Consultada 24 junio 2020.

Es muy importante resguardar y cumplir estos principios para lograr el éxito en los procesos de mediación, enfatizando en la primera sesión informativa de mediación que este mecanismo no debe de ser utilizado como estrategia para aplazar y ganar tiempo si en realidad su interés es el de dirimir su conflicto mediante medios legales, y no mediante mecanismos alternos a los judiciales. El tiempo es un elemento muy importante, mientras más se dilate en resolver un conflicto es más probable que las cosas se vuelvan más difíciles de resolver. Es elemental que el mediador les haga saber de los alcances que la mediación les ofrece.

Asimismo, el incorporar los medios tecnológicos ayuda a la reducción de los costos económicos que a diferencia de los asuntos judicializados en la mediación por medios digitales los costos prácticamente son mínimos ya que no es necesario la presencia física porque las sesiones son a través de plataformas con la utilización de cámaras web que permiten la comunicación a distancia sin necesidad de trasladar a las partes en controversia a un lugar específico. La necesidad de que se cuente con estos medios tecnológicos es la única limitante para el desarrollo y utilización de este mecanismo, lo cual puede ser subsanado por cada uno de los estados, así como el desarrollo de programas informáticos que faciliten la implementación de la mediación en línea en cada uno de los estados.

La mediación en los estados miembros de la Unión Europea no ha imperado de forma uniforme en todos los países, algunos han adaptado su sistema legal en favor de la mediación, mientras que por el contrario algunos otros no han mostrado interés alguno para reglamentar los procesos de mediación. Por otro lado, algunos otros países tienen radicada la mediación de forma cultural dentro de su sociedad. Existe un gran número de conflictos que son judicializados, esta situación afecta a las personas y las consecuencias son que los conflictos no son resueltos rápidamente sino, que se alargan demasiado y por consiguiente los costos de representación jurídica aumentan estratosféricamente, y en muchos

de los casos sobre pasa el valor económico de lo representa el conflicto interpuesto ante el órgano jurisdiccional.

La mediación por su parte, su procedimiento es más rápido, y por lo tanto es más barato que un proceso judicial, pues la carga de trabajo de los órganos jurisdiccionales provoca que los asuntos se dilaten varios años para llegar a una resolución. Por lo que de una o de otra manera la mediación juega un papel muy importante dentro de la Unión Europea, como mecanismos alternos a los procedimientos judiciales.

3.4.3 Resolución alternativa de litigios y resolución de litigios en línea para los consumidores de la Unión Europea

Existe resolución alternativa de litigios (RAL) por lo que los consumidores y comerciantes pueden resolver sus conflictos de forma fácil, sencilla y a bajo costo y sobre todo es que esto es sin necesidad de dirimir sus diferencias ante un juzgado. La RAL son instituciones extrajudiciales, facilitan las resoluciones del comercio al tener como alternativa formas diferentes de resolver sus diferencias por cuestiones mercantiles, por si algo dentro de esta transacción no resulta como alguna de las partes espera. Puesto que las inconformidades pueden darse de forma muy seguida, cuando el consumidor no está satisfecho con el producto adquirido, y esto no es resarcido por el comerciante.

Son los organismos de resolución alternativa de litigios (del acrónimo en inglés Alternative Dispute Resolution) que están conectados a la Plataforma ODR para tratar de resolver la controversia a través de arbitraje o mediación, evitando así la vía judicial.¹⁴⁷ La resolución de litigios (RLL) en línea surgió en el año 2016 el día 15 de febrero de 2016. El mayor porcentaje en las quejas recibidas versan

¹⁴⁷ Centro Europeo del consumidor España. Disponible: <https://cec.consumo.gob.es/CEC/consultasReclamaciones/comoReclamar/viaExtrajudicial/ral/odr.htm>
Consultada: 10 julio 2020.

en relación primordialmente al consumo de ropa, zapatos y aparatos tecnológicos.

En el supuesto de que la reclamación verse sobre compras en línea, se estará en el modo de resolución de litigios en línea (RLL) la cual se efectuara en esa plataforma, en la que se emitirá la reclamación por ese medio tecnológico ante un organismo de resolución alternativa, mientras el país pertenezca a la Unión Europea. El plazo para la resolución puede llegar a ser el de noventa días a partir de que se instaura este mecanismo de resolución en línea, este procedimiento además de ser sencillo es gratuito, aunque en ocasiones puede representar un costo sumamente bajo.

En la web oficial de la Unión Europea se encuentra la lista de organismos de resolución de litigios, los cuales invitan a ser utilizados para llegar a soluciones de manera rápida y sencilla, mediante procedimientos extrajudiciales que son más económicos que los jurisdiccionales. Ayuda a los comerciantes y consumidores que tienen un desacuerdo por compras en línea de ámbito nacional o transfronterizo, El desarrollo de este mecanismo en línea será llevado ante el organismo de resolución de litigios (RLL) quien también está en conexión con la plataforma.

La mayoría de los consumidores que han tenido problemas al comprar en línea no reclaman, porque creen que el procedimiento es demasiado largo y que no se resolverá. La plataforma de resolución de litigios en línea es un instrumento innovador que permite ahorrar tiempo y dinero a los consumidores y los comerciantes. Mejorará la confianza de los consumidores en las compras en línea y apoyará a las empresas que vendan más allá de sus fronteras, contribuyendo así al mercado único digital de Europa.¹⁴⁸

¹⁴⁸ Dirección general de economía y asuntos europeos. Disponible: <https://blog.cantabriaeuropa.es/2016/02/17/resolucion-de-litigios-en-linea-la-nueva-plataforma-para-consumidores-y-comerciantes/> Consultada: 10 agosto 2020.

La plataforma ofrece diversas ventajas para los consumidores y vendedores, ya que resulta muy fácil de usar, el desarrollo de todo el proceso para solucionar el conflicto es en línea, además de contar con un traductor puesto que existe diversidad de idiomas en Europa, y estos no resultará un impedimento para su correcto funcionamiento, y lograr buenas relaciones entre quien compra y quien vende. El fundamento jurídico de este tipo de resolución en línea, es mediante el reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, en donde se plasma todo lo relacionado con la plataforma y la manera en cómo debe de desarrollarse este tipo de resoluciones.

En el reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo de fecha 21 de mayo de 2013 por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE se precisa como objetivo central, la creación de una plataforma de resolución en línea la cual tiene características sencillas que sean fáciles de manejar por los consumidores y vendedores, y poder así resolver sus conflictos a través de los un medio tecnológico y de manera extrajudicial, lo cual resulta benéfico pues resulta más económico que acudir ante una autoridad judicial, ya que es este servicio es gratuito.

La plataforma debe permitir presentar reclamaciones rellenando un formulario electrónico de reclamación disponible en todas las lenguas, y adjuntar los documentos pertinentes. Debe transmitir las reclamaciones a una entidad de resolución alternativa competente para conocer del litigio en cuestión. La plataforma debe permitir el intercambio seguro de datos con las entidades de resolución alternativa y respetar los principios que subyacen en el Marco Europeo de Interoperabilidad adoptado con arreglo a la Decisión 2004/387/CEC del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004.¹⁴⁹

¹⁴⁹ Diario Oficial de la Unión Europea. Reglamento de la Unión Europea No 524/2013 DEL Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013. Disponible: <https://boe.gob.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2013-81182> Consultada: 10 julio 2020.

La red de centros europeos del consumidor (RCEC) está integrada por delegaciones, y es hospiciada por la Comisión Europea, la cual se ha dado a la tarea de asesorar y ayudar a los consumidores europeos, lo hace explicándole los derechos que tienen como consumidores, así como les ayuda a litigar su conflicto aun si se encuentran en otro país dentro de la Unión Europea, y canaliza a cada persona con quien se requiera. Asimismo, proporciona a cada uno de los países de la UE una plataforma ODR (online dispute resolution) para resolver los litigios en línea.

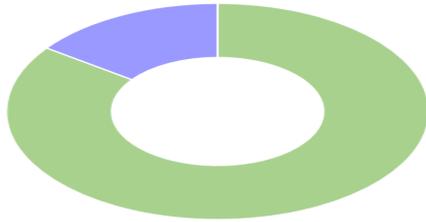
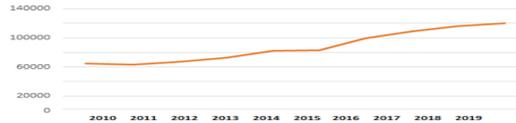
En el derecho europeo, el fundamento jurídico de la aplicación de la resolución de litigio en línea se encuentra en la directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Así como en el reglamento de la Unión Europea con N° 524/2013 del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.¹⁵⁰

Gracias a la plataforma de resolución de litigios en línea en la actualidad ha ayudado a 24,000 consumidores para obtener respuesta sobre la vulneración de sus derechos como consumidor, la cual se representa en las siguientes gráficas.

¹⁵⁰ Ibidem p. 6.

How many consumers does ECC Net help?

In 2019, more than 120000



How does ECC Net help?

In 85% of cases, it gives advice and information

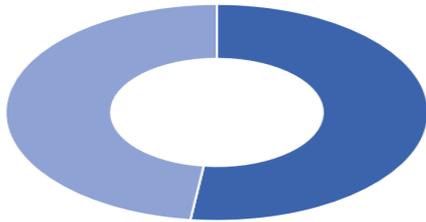
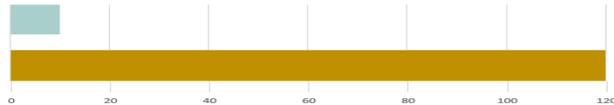
In 15% of cases, it contacts the trader

How long does it take?

On average

10 days to provide information and advice

120 days to intervene with a trader



What happens when ECC net contacts the trader? When completed*

52% of cases have amicable resolutions

48% of consumers are advised about other options

FUENTE: Red europea de centros del consumidor - ECC Net.

Dentro de la plataforma de la comisión europea se tienen diversas herramientas de resolución de litigios de consumo, entre las que se encuentran:

La plataforma RLL: la cual es un mecanismo sin conto, con el que se tiene un acercamiento sobre el conflicto que se generó por motivo de la compra en línea.

Centros europeos del consumidor: este centro proporciona asesoría por quejas en el ámbito transfronterizo.

Organismos de resolución de litigios: proporciona información a los consumidores sobre sus derechos, y de qué forma los pueden hacer valer, si tienen alguna inconformidad.

Acciones judiciales: en esta opción se dirime juicios cortos de baja cuantía, no debe de exceder de los 5,000 euros.

Encuentre un abogado: funge como un directorio puesto que hay un listado de los abogados con los que los consumidores se pueden poner en contacto.

Lo anterior es con la intención de garantizar a los consumidores la protección y conocimiento de sus derechos y la facilidad de hacer valer sus derechos por si no están conformes ni satisfechos con el producto o servicio adquirido. La legislación de la Unión Europea es basta, y los medios tecnológicos facilitan aún más la divulgación de textos en relación a los derechos de los consumidores. Por lo que a través de la página de la comisión europea se les pide a los consumidores que sigan las siguientes recomendaciones antes de comprar, como saber sus derechos de consumidor, conocer las especificaciones del producto y reclamar si no se está satisfecho con el producto.

De esta forma la Unión Europea, a través del consejo europeo proporciona los medios tecnológicos y la implementación de los mecanismos alternos para resolver conflictos, como es el caso de la mediación por medios electrónicos, quienes a través de la plataforma RLL resolución de litigios en línea, facilita a las personas que adquieren algún tipo de consumo en línea la posibilidad de inconformarse, si el producto no satisface sus necesidades sin tener de acudir a una instancia judicial, para hacer valer sus derechos como consumidor, hasta lograr tener la satisfacción con el producto adquirido. De esta manera se percibe que resolver los conflictos por medios digitales ya es una realidad, por lo que se continúa con España, quien en su legislación se prevé la posibilidad de desarrollar la mediación incorporando los medios tecnológicos.

3.5 Derecho Comparado

En este apartado se tratará lo referente a las semejanzas y diferencias que presentan los sistemas jurídicos de algunos países como es el caso de España, Estado Unidos, Argentina y Colombia, de esta forma se podrá tener un mejor panorama de como la figura de la mediación se está utilizando y los alcances y desarrollo que ha tenido con el uso de las tecnología de la información y comunicación que les ofrece a todas y cada una de las actividades de las personas, instituciones, autoridades etcétera, que no interrumpan su dinámica de trabajo ni siquiera por cuestiones como la pandemia mundial sanitaria, que puso en pausa a la mayoría de las actividades en todo el mundo.

La conjunción de los diferentes ordenamientos va propiciando un mejor desarrollo de la figura jurídica analizada en esta investigación lo cual hace posible que se pueda conocer sus alcances desde su creación e implementación, así como las ventajas que ha tenido y la aceptación y utilización a partir de su vigencia. De esta manera se podrá comparar la reglamentación de dicha institución de forma nacional, para llevar una mejor renovación del objeto de estudio en el área jurídica y no cometer los posibles problemas que posiblemente se tenga en dicho sistema jurídico.

El derecho comparado va más allá de la mera obtención de información del derecho extranjero y su utilidad puede ser tanto teórica, como práctica. En el primer caso puede referirse a un estudio comparativo que ayude a un filósofo del derecho a elaborar teorías abstractas que, a su vez, apoyen al historiador en el conocimiento de los orígenes y desenvolvimiento de instituciones y conceptos jurídicos, el derecho comparado aplicado puede referirse a reformas jurídicas, tanto como a la unificación de derechos distintos.¹⁵¹

¹⁵¹ El derecho comparado como fuente del derecho. Disponible: <https://leyesanivelmundial.blogspot.com/2017/08/el-derecho-comparado-como-fuente-del.html> Consultada: 12 octubre 2020.

Por lo que es necesario además de analizar la institución propia lo es también hacerlo con los demás sistemas jurídicos, para obtener los mejores resultados mediante leyes, jurisprudencias, sentencias, doctrina y todo lo que pueda contribuir a un mejor estudio de lo que es en este caso la mediación por medios digitales como mecanismo alternativo a la solución de conflictos. Por lo tanto, el método comparativo será en este apartado una herramienta fundamental para el desarrollo del mecanismo analizado y como ha ido permeando en otras latitudes del mundo, por lo que a continuación se analizarán algunas leyes de otros países que serán utilizadas para fundamentar en el capítulo cuarto la necesidad de la implementación de la mediación por medios digitales, como lo es en otros sistemas jurídicos.

3.5.1 España

En los últimos años la impartición de justicia en España ha tenido un aumento considerable en la judicialización de asuntos jurídicos lo cual incurren en el normal funcionamiento de los órganos jurisdiccionales. Esto ha llevado a la búsqueda de otras formas de solucionar los conflictos adicionales a las que se tienen como lo es la mediación, la conciliación y el arbitraje, por lo que se han modificado normas procesales que incluyen a los mecanismos alternos como instrumentos para llegar a la satisfacción de las personas en la búsqueda de la solución a sus problemas.

La aceptación que ha tenido la mediación es muy importante esto con la aprobación y regulación que tuvo con la Ley 5/2012 de 6 de julio de 2012 sobre mediación sobre asuntos civiles y mercantiles. Dicha Ley fue incorporada al sistema legal español y a la directiva 52 del Consejo Europeo en el año 2008 del parlamento europeo y del consejo, en las áreas del derecho mercantil y civil.

Además de realizar trabajos para fomentar la cultura de la mediación a través de distintos mecanismos de difusión como lo son convenios con distintas instituciones del gobierno, el poder judicial, Instituciones jurídicas, Universidades

y profesionistas especializados en el área con la intención de favorecer a la implementación de este mecanismo alternativo que es la mediación.

3.5.1.1 La Ley 5/2012

La relevancia que ha adquirido desde hace años el tema de la mediación como mecanismo para solucionar conflictos ha dado como resultado la implementación de diversas leyes y reglamentos que regulan aspectos relacionados con la mediación por medios electrónicos de los cuales se desprende la ley 5/2012 con fecha de 6 de julio sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles, la cual proporciona la posibilidad de desarrollar la mediación sino que esta puede contener actuaciones, las cuales se ejecutaran por medios electrónicos la cual queda plasmada en el artículo siguiente:

Artículo 24. Actuaciones desarrolladas por medios electrónicos. 1. Las partes podrán acordar que todas o alguna de las actuaciones de mediación, incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que estimen conveniente, se lleven a cabo por medios electrónicos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en esta Ley. 2. La mediación que consista en una reclamación de cantidad que no exceda de 600 euros se desarrollará preferentemente por medios electrónicos, salvo que el empleo de éstos no sea posible para alguna de las partes.¹⁵²

En este artículo es evidentemente la posibilidad de llevar a cabo la mediación por medios electrónicos, en los casos en donde la reclamación por los derechos violentados no supere los seiscientos euros, aunado a ellos que no exista negativa por ninguna de las partes para desarrollar la medicación mediante estos medios digitales. Es evidente que los beneficios al utilizar este mecanismo son

¹⁵² Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Jefatura del Estado BOE núm. 162, de 7 de julio de 2012 Disponible: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2012-9112> Consultada: 08 julio 2020.

considerables, una de ellas es la intención que tienen las personas al recurrir a este mecanismo de querer solucionar el conflicto de forma rápida y sin gastos económicos.

Se desarrollará preferentemente por el procedimiento simplificado la mediación por medios electrónicos que consista en una reclamación de cantidad que no exceda de 600 euros o de otro interés cuya cuantía no supere esa cantidad, salvo que el empleo de éstos no sea posible para alguna de las partes o cuando éstas acuerden un procedimiento distinto y siempre que las pretensiones de las partes no se refieran a argumentos de confrontación de derecho.¹⁵³

Otras ventajas que proporciona este mecanismo con ayuda de la tecnología es que es más sencillo, rápido, bajos costos tanto emocionales como económicos, eficaz, efectivo puesto que no es necesaria la presencia física de las personas en determinado lugar, lo que muchas de las veces esto puede ser un impedimento para poder solucionar los conflictos. Es por lo tanto este mecanismo el que más resultados podría dar en tiempos en los que por pandemia mundiales que se han vivido y se puede seguir dando, que lo mejor es ir implementándolo para que los conflictos puedan ser resueltos lo más pronto posible y sin interrupciones de ningún tipo.

Por lo que el legislador español fue previsor de e incluyente al proteger a un sector vulnerable por su capacidad distinta, y señaló la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, por lo que existe una disposición adicional en el artículo 24 de la Ley 5/2012 con fecha de 6 de julio, la cual deberá atenderlo que se prevé en la Ley 34 del año 2002 sobre cuestiones electrónicas en el comercio.

¹⁵³ Colegio Notarial de Cataluña. Disponible: <https://www.colegionotarial.org/es/legislaci%C3%B3n/real-decreto-9802013-13-diciembre-por-el-que-se-desarrollan-determinados-aspectos-ley> Consultada: 27 junio 2020.

3.5.1.2 La directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo (21 de mayo de 2008)

Por otro lado, la directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo de 21 de mayo de 2008 fue incorporada al derecho español, para ser atendidos ciertos aspectos sobre la mediación en asuntos civiles y mercantiles, dicha norma de la Unión Europea es el reflejo de los trabajos que se han hecho encaminados a la solución de conflictos por medio de la mediación como mecanismo alternativo en la solución de controversias.

En mayo de 2000, el Consejo adoptó unas conclusiones sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en asuntos civiles y mercantiles, en las que indicó que la definición de principios fundamentales en ese ámbito constituye un paso fundamental para permitir el desarrollo y funcionamiento adecuados de los procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos en asuntos civiles y mercantiles, de manera que se simplifique y mejore el acceso a la justicia.¹⁵⁴

Esta directiva tiene como objetivo impulsar el acceso a la justicia de las personas en conflicto a fin de que puedan solucionarlo, no solo por los medios litigiosos sino también por medio de los mecanismos alternos de solución de controversias y de esta forma garantizar la protección a sus derechos fundamentales. Puesto que la mediación ofrece ventajas que benefician a las personas en conflictos y además cubre sus necesidades, las cuales se reflejan al preservar la relación que posiblemente tenían previo al conflicto, que fue motivo de disgusto entre ellas.

Es prescindible la adopción de medios tecnológicos para la llevar a cabo la mediación de forma satisfactoria, por lo que se extiende la posibilidad de que esto pueda llegar a ser posible. Preservando en todo momento la aplicación de

¹⁵⁴ Diario Oficial de la Unión Europea. Disponible: <https://www.cortearagonesadearbitraje.com/docs/Documentacion/Documentacion12.pdf>
Consultada: 08 julio 2020.

los principios que rigen a la mediación, así como de contar con el código de conducta europeo para el correcto desempeño de los mediadores en las sesiones que lleven a cabo con las partes en conflicto, la utilización de estos instrumentos favorecerá a los procedimientos de manera general.

Este código de conducta europeo para mediadores, instaura los principios que ponen a disposición de los mediadores para que puedan ser utilizados de forma ética en los procesos de mediación. La incorporación de este código en ningún momento contravendrá los textos legislativos de las naciones, solo sirve de referente para la correcta práctica y desarrollo de este mecanismo. Tener conocimiento de este instrumento por parte de los mediadores facilitara su función, y es de suma importancia estar actualizándose para contar con las habilidades y practica que se requieren en este ejercicio profesional.

Por lo tanto, la directiva se auxilia y relaciona con instrumentos como es el caso del código europeo para mediadores, para optimizar las buenas prácticas de este mecanismo, ya que este instrumento fomenta la flexibilidad durante su desarrollo a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia, a diferencia de los procesos judiciales en el que la rigidez prevalece en cada una de sus etapas procesales. Los mediados pueden retirarse en cualquier momento de la mediación si así lo desean, sin tener que permanecer en contra de su voluntad, situación que no ocurre en los procesos judiciales, porque se tendría consecuencias legales si así lo hicieran.

Siguiendo la remembranza de preceptos legales a favor de la mediación, esto es posible por la actuación por parte del ministerio de justicia quien da la posibilidad de resolver los conflictos mediante la mediación por medios digitales lo cual deberá de desarrollarse antes de treinta días, para encontrar solución al a los problemas planteados y podrá extenderse el periodo a petición de las partes.

Por lo que el ministerio de justicia proporciona los servicios sobre registro de mediadores e instituciones de mediación a través de una base de datos digitales. Este servicio es de carácter público y en él se puede hacer una búsqueda de los mediadores y de cuál es su especialidad jurídicamente hablando, el registro proporciona a las personas la certeza de que tanto los especialistas en mediación como las instituciones cuentan con los lineamientos que la ley exige.

Puesto que los mediadores deben cumplir ciertos requisitos para poder estar inscritos en el registro, pues se requiere contar con título universitario con formación en la materia de mediación, además de contar con un seguro que soporte la responsabilidad de carácter civil en la que el mediador pudiese recaer al desempeñar su función en un proceso de mediación. Haber tomado cursos de mediación en instituciones debidamente acreditadas por el ministerio de justicia, así como contar con un seguro que respalde si en algún momento los mediadores incurren en responsabilidad civil en el desempeño de su función.

3.6 Estados Unidos

Las relaciones humanas suelen tener distintos matices, algunas veces las personas se muestran distantes en la aceptación de cosas distintas a las que están acostumbradas, y ello es así por la falta de confianza que representan las formas nuevas que se puedan desarrollar para ser utilizadas como herramientas con mejores resultados, por lo que en todo proceso nuevo se requiere un mínimo de confianza para poder desarrollar lo que se pretende implementar. Como es el caso de las resoluciones alternativas de disputas conocidas por sus siglas en inglés A.D.R.

La cual representa una forma distinta para resolver los conflictos que se puedan presentar en todos y cada uno de los ámbitos, debido a la saturación de los órganos jurisdiccionales, a los elevados costos de representación, al desgaste emocional, al tiempo que debe de transcurrir para que se dicte una sentencia, entre otros. Por lo que esta forma alternativa está basada en la racionalidad de

las personas por querer resolver sus conflictos sin necesidad de saturar al órgano jurisdiccional, por lo que se deja a un lado y en su lugar operan la razón, los valores, la empatía y el deseo de llegar a una rápida solución a su conflicto.

Por lo que en el caso de Estados Unidos se contempla la figura de la mediación como forma alternativa para resolver sus conflictos, así como la posibilidad en algunas hipótesis de poder realizarlas a través de medios digitales, lo cual contribuye a cubrir en gran parte la mayoría de los impedimentos con lo que las personas se tienen que enfrentar. Por lo que esta visión es planteada desde hace varias décadas evidenciando el proceso que ha tenido tanto la sociedad, como la autoridad encargada de impartir justicia, dicha evolución jurídica los lleva a poder vivir de forma más armónica, que es el objetivo que anhela toda sociedad, por lo que a continuación se presenta el panorama de las formas alternas de resolución de conflictos.

3.6.1 Alternative Dispute Resolution A.D.R.

Los métodos alternativos de resolución de conflictos por sus siglas en inglés ADR (alternative dispute resolution) es una forma de soluciones de conflicto la cual es utilizada de forma informal en los Estados Unidos, en el que se desarrolla con la ayuda de una persona ajena al conflicto. La disputa se dirime con las propuestas que las partes hacen para llegar a soluciones que los favorezcan a ambas partes. Este tipo de procedimientos son diferentes a la forma tradicional de resolver los conflictos, por lo cual es que fungen como forma distinta a los procesos que son judicializados.

Este tipo de procedimientos alternativos es sencillo de utilizarse cuando se logra concientizar y sensibilizar a las personas, evitando la conglomeración del órgano judicial, por lo que es menester de incorporar mecanismos que cubran las necesidades de los ciudadanos a fin de contar con formas diferentes para poder solucionar sus conflictos de forma más fácil, sencilla, económica y de manera pacífica. Por lo anterior, es que la sociedad estadounidense opta por

mecanismos como la mediación, conciliación y el arbitraje para dirimir sus controversias, dejando a un lado la utilización de mecanismos judiciales.

La naturaleza humana no es sencilla de sobrellevar, por lo que las diferencias son constantes entre las personas, por lo que existen diversos conflictos de distintas áreas del derecho, las cuales deben de ser tratadas a brevedad posible, pues no solo se atenta por la discrepancia de los involucrados, sino que hay derechos que pueden estar vulnerados, en los que las consecuencias dependen del tiempo en que sean resueltos. Por lo que las ADR resultan una forma idónea para resolver conflictos, y más aun sin se incorpora los medios electrónicos como herramienta complementaria de dichos mecanismos.

Las ADR se han expandido no solo en Estados Unidos, sino que son utilizadas en muchas partes del mundo, con resultados sorprendentes, puesto que existe la posibilidad de poder realizarlas con el uso de los medios tecnológicos, lo cual facilita en gran medida la pronta resolución a las controversias, lo anterior es posible si no existe una ley que lo prohíba, aunque en realidad es una especie de híbrido ya que no se da todo de manera electrónica en mucho de los casos sino que hay etapas dentro del proceso que son de forma electrónica y otras presenciales. Lo anterior va a depender también de lo que las parten acuerden.

3.6.2. El Servicio Federal de Mediación y Conciliación (FMCS)

La mediación y la conciliación son mecanismos alternos de solución de conflictos, que han estado presentes como herramienta para dirimir controversias en distintas áreas sociales y de derecho, como lo es el ámbito mercantil, laboral e internacional, en donde se pretende llegar a acuerdos que sean benéficos para todos de fácil cumplimiento para todos. En el caso del Servicio Federal de Mediación y Conciliación es evidente que su labor está encaminada a la resolución de controversias, pero en el ámbito laboral haciendo uso de técnicas ADR para buscar la mejor solución.

La FMCS es una agencia federal que desde 1947 ha dotado de cobertura en servicios de mediación y arbitraje en el ámbito empresarial y comunitario, así como a las agencias gubernamentales estadounidenses. Y desde esa fecha la FMCS, como agencia gubernamental independiente, colabora en la prevención, negociación y resolución de conflictos laborales en EUA, dotando de mediación, conciliación y arbitraje voluntario. Diez años después, en 1957, se iniciaron los primeros programas y cursos oficiales de especialización en mediación laboral.¹⁵⁵

Una de las frases que señala el servicio federal de mediación y conciliación, es el hecho de ser capaces de solucionar controversias mejor que cualquier otra dependencia del gobierno de Estados Unidos dedicada a este rubro, al ser un servicio federal con excesiva experiencia en dirimir disputas laborales, como son la discriminación de cualquier tipo, acoso, etc. Dentro de las funciones esenciales que plantea FMCS es la prevención de los conflictos mediante la capacitación encaminada a mejorar las relaciones en los centros de trabajo, aportando así, una forma anticipada de resolver los conflictos, la cual se resume en no generarlos.

La responsabilidad primaria del FMCS es propiciar el desarrollo de relaciones laborales bien cimentadas y estables con servicios de mediación y resolución de conflictos, cuentan con sedes en todo el país. Se medían negociaciones colectivas, se ofrece otras formas de servicios alternativos para la solución de conflictos fuera del contexto de la negociación colectiva, se imparten cursos de adiestramiento para mejorar la relación en el trabajo y se recomiendan a árbitros para la solución de disputas en la aplicación de contratos.¹⁵⁶

¹⁵⁵ La mediación Juspedia. Disponible: <https://www.juspedia.es/apuntes/la-mediacion/index.xml> Consultada: 10 marzo 2022.

¹⁵⁶ Federal Mediation & Conciliation Service. Mediación Laboral. <https://www.fmcs.gov/wp-content/uploads/2015/09/FMCS-Mediaci%C3%B3n-Laboral-Info.pdf> Consultada: 10 septiembre 2020.

Además de que ofertan cursos de capacitación en línea, destinada a facilitar los traslados de las personas a un lugar en específico, a la par de que se desarrollan de manera presencial, todo depende de lo que el cliente requiera para satisfacer sus necesidades en el ámbito de la mediación. La pandemia del COVID 19 ha sido detonante para que las personas opten por su uso de forma virtual en donde se pretende en el caso de las empresas que solicitan estos cursos que sus trabajadores cuenten con herramientas que prevenga futuros conflictos, y de esta manera mantienen una armonía dentro de la empresa.

La agencia ayuda a construir mejores relaciones mediante la resolución conjunta de problemas y respuestas constructivas a conflictos inevitables. A su vez, esto mejora la capacidad de las organizaciones para crear valor para los clientes, accionistas y empleados por igual, y beneficia sustancialmente a la economía nacional. La agencia concentra sus esfuerzos en ayudar a los empleadores y empleados a hacer frente a las demandas de un lugar de trabajo que cambia rápidamente.¹⁵⁷

La FMCS proporciona sus servicios mediante plataformas tecnológicas por la practicidad que los medios tecnológicos ofrecen, esta labor la desempeña la agencia desde hace más de siete décadas en donde se ha puesto en práctica la utilización de mecanismo como la mediación para solucionar de forma pacífica los conflictos, evidenciando de esta manera el profesionalismo que a lo largo tiempo como expertos en la resolución y prevención de los conflictos. La practicidad tecnológica ha permitido apoyar en la realización de trabajos en favor de organizaciones y sindicatos, además de la comunicación y la prestación de servicios en el ámbito público y privado.

Mediante reuniones virtuales de mediación y negociación en el que el soporte técnico es presidido por FMCS, con la capacidad para desarrollar sesiones de mediación de manera grupal o individual, respetando los principios básicos de este mecanismo como es la confidencialidad dentro del proceso de mediación.

¹⁵⁷ Federal Mediation & Conciliation Service. Mediación Laboral. <https://www.fmcs.gov/aboutus/mission-values/> Consultada: 10 septiembre 2020.

La utilización de la plataforma permite a los mediadores llevar procesos más sencillos, además de capacitar y facilitar las negociaciones, y resolver conflictos con acuerdos benéficos para las partes en disputa.

Dentro de las ventajas que los rotafolios electrónicos¹⁵⁸ ofrecen son los siguientes:

- Maximice la eficiencia de su tiempo de reunión en línea
- Capture ideas en tiempo real en su reunión
- Lluvia de ideas y evaluación de ideas fuera de línea
- Evaluar habilidades y necesidades de formación

La agencia cuenta con una página electrónica en la que se puede contactar a los especialistas en mediación en cualquier momento, lo que es una ventaja al momento de tener un conflicto, y no se sabe que rumbo tomar para solucionarlo, una de las frases que utilizan es la siguiente “es probable que se asombrara de lo que podemos hacer juntos”, de este modo invita a las personas a ponerse en manos de especialistas en resolución de conflictos, los cuales están en la mejor disposición de ayudar a las personas a encontrar las mejores soluciones y concluirlos con los mejores acuerdos de satisfacción total.

La iniciativa de solucionar los conflictos de forma virtual depende de las personas y de la urgencia que les resulte el solucionar sus conflictos y lo familiarizado que les resulta la tecnología, el querer solucionarlo de forma tradicional ha quedado en el pasado, la mediación ha innovado sus forma de comunicarse, pues también es posible incluir otros medios de comunicación a los virtuales, como lo es la utilización de las llamadas telefónicas en ciertas partes del proceso de mediación,

¹⁵⁸ FMCS services connecting with technology. https://www.fmcs.gov/wp-content/uploads/2020/07/FMCS-Technology-Assisted-Services_2020-final.pdf Consultada: 09 septiembre 2020.

pues es posible que a través de esos medios de tecnología de información y comunicación se evalúen las necesidades más relevantes, y pueda ser posible abordar el problema y realizar el proceso de mediación de manera exitosa.

Es una realidad el desarrollar la mediación por medios digitales, basta hacer que las personas volteen a ver que este mecanismo no es improvisado, se ha desarrollado desde hace mucho tiempo, pero las personas se han quedado acostumbradas a resolver sus conflictos de la forma equivocada y complicada, por lo que es necesario hacer de este mecanismo el medio primordial para llegar a acuerdos satisfactorios, y más aún porque la tecnología es el aliado más idóneo para cubrir las necesidades de esta nueva sociedad que ahora habita en una aldea digital, en busca de mejores mecanismos que apuesten a medios pacíficos de resolución de conflictos.

3.6.3 La ley de resolución de disputas administrativas de 1990

Ley ADR

Esta ley fue aprobada por el congreso estadounidense en la década de los noventa, la importancia de su aplicación hace referencia a la rapidez de solución de los conflictos con la que se resuelven los procedimientos en materia administrativa, por lo que en aras de obtener ese mismo beneficio, es que se recurre a esa forma de resolver los conflictos. Este tipo de forma de resolución es para simplificar la tramitación de los procesos al momento de que las personas se conflictúan, por lo que se requiere la utilización de esta forma alterna a la que comúnmente se utiliza para dirimir controversias.

La Ley ADR alentó a las agencias federales a utilizar los procesos ADR para ayudar a resolver disputas y requirió que las agencias federales adoptaran políticas sobre el uso de ADR, las secciones de esta ley proporcionan: Al crear esas políticas, las agencias debían considerar cómo la ADR podría usarse en

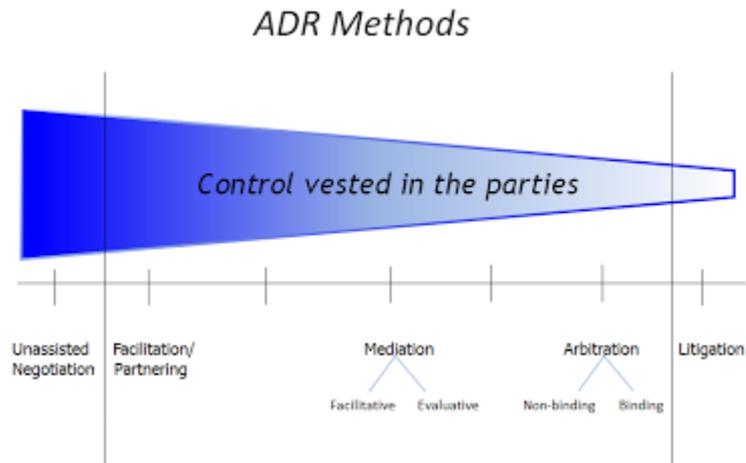
adjudicaciones formales e informales, elaboración de reglas, acciones de cumplimiento, decisiones de licencias, administración de contratos y litigios entablados por o contra la agencia.¹⁵⁹

Es necesaria la capacitación en este tipo de mecanismos, a fin de que en cada agencia cuente con un profesional en dicha área, a fin de resolver los conflictos de mediante el uso de las ADR, incorporando políticas públicas que faciliten su aplicación y su utilización de forma paulatina. Las ADR son un mecanismo idóneo cuando se pretende conservar buenas relaciones con los demás, interés por resolver de forma sencilla y rápida, ambas partes involucradas en el conflicto son beneficiadas por la resolución que se obtiene, la forma tan complicada que resultan los litigios, hace que las personas prefieran mecanismos diversos a los contenciosos.

El proceso de ADR explora esas formas básicas comparándolas entre sí para ayudar en la selección del proceso apropiado. La medida fundamental de estos procesos es el grado de control que las partes están dispuestas a otorgar al neutral. Comprender cómo se comparan estos procesos ayuda a una parte a seleccionar un método que sea apropiado.¹⁶⁰ Lo cual se expresa en la siguiente gráfica.

¹⁵⁹ Guía electrónica de adquisiciones federales ADR. Estatutos clave de ADR <https://www.adr.gov/adrguide/04-statutes.html> Consultada: 22 julio 2020.

¹⁶⁰ Selección de un proceso. <https://www.adr.gov/adrguide/ch23.html> Consultada: 09 agosto 2020.



Fuente: Adr gov

Los procesos ADR representados en la gráfica anterior muestra la disposición de las personas en un conflicto, el control que las personas proporcionan al momento de la negociación, que, en muchos de los casos, es mediante la asistencia que una tercera persona les pueda brindar a las personas en conflicto, de poder intervenir para encontrar soluciones a las diferencias. Lo que demuestra es que las personas al utilizar mecanismos alternos para resolver sus conflictos, son capaces de hacerlo por ellas misma, llegando a soluciones que ellas mismas propusieron para poner fin a la disputa.

En la negociación sin asistencia, las partes controlan todos los aspectos de su interacción: La información intercambiada. Los métodos de comunicación. Las conclusiones fácticas. Las conclusiones legales. El resultado. En el litigio. Aquí, los partidos tienen muy poco control y dependen del gobierno para resolver sus problemas. En litigio, el tribunal o el foro administrativo: Controla el intercambio de información. Ordena la comunicación a través de citaciones, fallos sobre admisión de pruebas y órdenes de presentación. O el juez o un jurado deciden

cuestiones de hecho. El juez hace las conclusiones legales y decide el resultado.¹⁶¹

La mediación es recomendada en la mayoría de los casos, pero lo mejor es cuando se presenta el conflicto, pues en ese momento las personas aún confían en los demás, en donde aún no se han violentado de distintas maneras ya sea de forma verbal, física o de cualquier índole, es lo que se denomina que el conflicto aun no escala, lo cual resulta benéfico para mantener las relaciones humanas parte fundamental para poder facilitar la comunicación y así buscar soluciones mediante acuerdos que pongan fin a las diferencias entre las partes en conflicto.

3.6.4. American Arbitration Association

American Arbitration Association, es una fundación sin fines de lucro encausada a la innovación de resoluciones de conflictos en distintas áreas del derecho, cuyo objetivo se centra en cubrir las necesidades de la comunidad estadounidense e internacional con la implementación de los procesos ADR, pues este tipo de procedimientos son más económicos y sencillo que acudir al órgano jurisdiccional para resolver los conflictos. Esta fundación promueve como ejes principales, la correcta gestión de los conflictos, a fin de que sean resueltos a la brevedad posible, dentro de las cuales encontramos las siguientes como objetivos primordiales de este organismo.

1.- Fomentar medidas que reduzcan la posible escalada, gestionen y resuelvan conflictos. 2.- Ampliar el uso de procesos de resolución de disputas adaptados al conflicto. 3.- Apoyar la investigación, la educación y las iniciativas que promuevan la resolución de disputas de alta calidad, eficiente y justa. 4.- Incrementar el acceso a la justicia en y a través de la resolución alternativa de disputas. 5.- Fomento de procesos colaborativos para la resolución de conflictos públicos. 6.- Compartiendo experiencia entre diversos grupos y culturas. 7.-

¹⁶¹ Comparación de procesos de ADR. <https://www.adr.gov/adrguide/23-comparing.html> Consultada: 08 septiembre 2020.

Asociarse con otras personas dedicadas a promover la misión de la Fundación.¹⁶²

Estos objetivos van encaminados a que las personas prefieran resolver sus conflictos de manera colaborativa por el bien de quienes tienen el conflicto, proporcionándoles la ayuda de facilitarles la búsqueda de mediadores, con la intención de encontrar el que sea más acorde a las necesidades y al tipo de conflicto al que pertenezca. Dentro de la página web de la fundación, existe un apartado destinado a la búsqueda, en donde se requiere llenar un pequeño formulario en donde se refiere a tipo de conflicto, nombre, el idioma, así como a el lugar de donde se esté solicitando la mediación, de esta forma, el buscador arroja la información más factible para encontrar al mediador adecuado para dirimir conflictos.

El listado de mediadores se encuentra disponible en AAA Mediation.org, asimismo existe otro listado de organismos dedicados específicamente a ciertas área del derecho en donde realizan procesos de mediación, entre los que destacan los siguientes: El centro de mediación de Tennessee, arbitral women diversity toolkit, asociación para la resolución de conflictos iniciativa de justicia de ancianos sobre coordinación de cuidados de ancianos, consensus building institute, environmental advocates of New York – Ki. Lo cuales fomentan el uso de este mecanismo, cada uno en su área específica como por ejemplo consensus building institute se dedica a asuntos de mediación en materia ambiental, lo relacionado a los recursos naturales.

Además de que existen programas de mediación los cuales ayudan a las personas a prevenir diferentes tipos de problemas, como es el caso de ADR comunitario, el cual proporciona el servicio de mediación comunitaria del centro de Ohio, quienes llevan a la práctica este programa basado en la corte. Es decir, es una mediación del tribunal de desalojo, estos procesos son encausados por

¹⁶² American Arbitration Association Foundation. International centre for dispute resolution. <https://www.aaacdrfoundation.org/resources> Consultada: 22 julio 2020.

mediadores capacitados en distintas disciplinas y enfoque multidisciplinarios, dentro de estos procesos existe demasiada carga de trabajo para estos profesionales, por lo que las sesiones de mediación suelen ser muy cortas.

Otro de los programas se enfoca a el dialogo de los conflictos, pero encaminado a los problemas familiares de salud mental, fomentando y contribuyendo a los valores que han de llevar a la practica en toda relación humana, principalmente del entorno familiar, pues como es bien sabido es el primer contacto de interacción de las personas. Este programa ha sido posible gracias a la participación del centro de resolución de disputas de CUNY y MH Mediate, y gracias al patrocinio económico de la fundación American Arbitration Association.

El CUNY de John Jay College y MH Mediate diseñaron un innovador programa de resolución de conflictos en persona y en línea para proveedores de viviendas de apoyo que atienden a personas con problemas de salud mental, afecciones de salud y discapacidades. El conjunto de herramientas en línea completo, conocido como programa de cultura de conflicto saludable se lanzó en el evento inaugural del 16 de agosto de 2019 en John Jay College y permite a los usuarios individuales registrarse y crear cuentas gratuitas a través de la plataforma en línea.¹⁶³

Este programa es de apoyo a las personas, pues fomenta en ellas habilidades para poder solucionar sus conflictos, les enseña e inculca los valores que los encamine a ser capaces de ser empáticos con los demás y de esta manera tener la disposición de resolver los conflictos con los demás. Otra de las habilidades que fomentan en este programa es el empoderamiento, el cual es el poder o independencia que debe de tener una persona, la cual es desfavorecida y lo que se pretende es mejorar su situación, y dejar de sentirse inferior a los demás.

¹⁶³ American Arbitration Association. Recursos. <https://www.aaicdrfoundation.org/resources> Consultada: 12 agosto 2020.

Asimismo, se cuenta se cuenta con otros programas de fomento a la utilización como mecanismo para solucionar conflicto como lo es el programa clínico de negociación y mediación de Harvard, los informes de América del norte de la conferencia global pound y el programa conflicto compass para conflictos familiares de salud mental. Todos estos programas son los recursos con los que cuenta la fundación american arbitration association para fomentar en las personas ente tipo de mecanismos y poder solucionar sus conflictos de forma sencilla y libre de violencia.

Al poner a la persona como lo más importante en un proceso de mediación, se cuidan todos los aspectos que puedan ser benéficas para ellas y para poder dar soluciones óptimas al conflicto, educar en valores es hacer crecer a las nuevas generaciones con la capacidad para resolver sus problemas por ellos mismos, sin necesidad de acudir ante ninguna autoridad jurisdiccional. La AAA pone a disposición de las personas para que sus procesos sean justos, coherentes y de forma pacífica los conflictos que son inevitables que ocurran en la vida en sociedad.

La mediación maneja como principio rector a la confidencialidad, la cual se entiende como la certeza que se tiene de que la información emitida no sea divulgada sin que exista el consentimiento expreso de las personas. Este término de confidencialidad suele ser confundido por las personas como algo secreto, lo cual no debe de ser confundido puesto que las personas dentro los procedimientos deben de expresarse libremente cuando se trata de exteriorizar su problemática dentro de las sesiones de mediación, además de que los mediadores deberán ser cuidadosos y mantener la información de forma confidencial.

Se tiene como misión la de resolver los conflictos por más complicados que se crean ser, mediante la utilización de la medicación de manera justa y satisfactoria para las personas, de esta forma si se llegan a tener otro conflicto, lo podrán solucionar de manera colaborativa. Un alto porcentaje de asuntos son resueltos

por medio de la mediación, pues los altos costos que resulta si se acude a las cortes, hace que sea casi imposible recurrir a los procedimientos jurisdiccionales en Estados Unidos, por lo que, en la búsqueda de mecanismos alternos al tradicional, encontramos a la mediación como la mejor forma de resolver los conflictos.

Debido a la crisis sanitaria que aqueja a todo el mundo, la nueva normalidad requiere de mecanismos cada vez más ágiles y eficaces, que cubran las necesidades de las personas que tienen un conflicto, por lo que se ha trabajado desde hace años en plataformas digitales que faciliten todavía más la labor tan excepcional de la mediación, por lo que american arbitration association lleva a cabo audiencias virtuales, no como una herramienta nueva porque se ha valido de ella desde hace tiempo para desarrollar audiencias tanto física como digitales, la incorporación de la tecnología es realmente todo un reto, el cual debe de ir subsanando los detalle o deficiencia que se van identificando en el desarrollo de las sesiones, de esta manera se lograra consolidar las exigencias que exige la nuevas necesidades humana.

El desarrollo de las audiencias virtuales por zoom o las ADR ha permitido que un 70 % de los conflictos dirimidos a través de este mecanismo, sean exitosamente resueltos en favor de las mismas personas que tienen el conflicto. Además de que se cuenta con un soporte técnico, que monitorea el correcto desempeño de las audiencias, dejando en manos de los expertos en tecnología lo que concierne a funcionamiento de la plataforma, de esta forma el mediador únicamente se tiene que enfocar en lo concerniente a la mediación y que esta tenga éxito en encontrar acuerdos que beneficien a las personas, a fin de que queden satisfechas con los acuerdos pactados.

Contar con la tecnología en los procesos de mediación es elemental en la actualidad, puesto que facilita las resoluciones alternativas de disputas ADR, contar con estos dos elementos ha hecho que muchas personas se hayan beneficiado en diversos ámbitos tanto en lo emocional como en lo económico,

les espera un camino por seguir a este tipo de soluciones, pues los desafíos de la tecnología misma resulta algunas veces impredecibles como lo es mantener la seguridad y privacidad en cada sesión, sin embargo facilitará cada vez la convivencia entre las personas.

3.7 Argentina

En el caso de Argentina el tema de la reglamentación sobre los mecanismos alternos de solución de conflictos fue planteado en la legislación nacional en el año de 1992, mediante el decreto 1480 del plan nacional de mediación, el cual culminó con las leyes 24.573 y 10.543. estos cambios en el sistema judicial son para algunos doctrinarios, el efecto por la desconfianza que los ciudadanos tienen hacia su autoridad judicial, puesto que la confianza no es una de las cualidades que la autoridad representa para sus gobernados, por lo que en busca de formas diferentes para resolver conflictos y por el desarrollo internacional que la mediación ha tenido a nivel internacional, fue que se reformo su sistema legal para incluir a la mediación como un instrumento de acceso a la justicia.

Por lo que la mediación ha sido un logro muy importante para el desarrollo de la sociedad y de la democracia de Argentina, lo que conlleva a tener confianza al momento de acudir a resolver los conflictos mediante la mediación como mecanismo alternativo para solucionar las diferencias entre las partes. Por lo que a la autoridad judicial le corresponde seguir en el desarrollo y perfección de esta institución, a fin de salvaguardar los derechos de las personas y la armonía social de ellas, mediante capacitaciones constantes a lo que desarrollan este mecanismo.

La mediación es desarrollada en dos sentidos, de manera pública y privada, teniendo en cuenta que la primera audiencia es de carácter obligatorio y se requiere acudir en compañía de un profesional del derecho, por lo que para algunos doctrinarios coinciden en señalar que esta obligatoriedad contraviene el

principio de voluntariedad con la que se rigen estos mecanismos en otros países y en el derecho internacional. Por otro lado, los acuerdos que convengan las partes involucradas en un conflicto, se asemejaran y tendrá el carácter de cosa juzgada, considerando que si los involucrados no llegan a un arreglo se constatará habilitada la vía judicial para que se continúe con el proceso a través de la autoridad competente.

Por lo que a continuación se precisara las últimas reformas que se han presentado sobre la mediación y la posibilidad del uso de la tecnología de la información y comunicación en los procesos de dicho mecanismo, a fin de acercar cada vez más al ciudadano con los mecanismos alternos a la solución de controversias, pero ahora con el uso de los medios tecnológicos en las hipótesis que la misma ley señala. Con este desarrollo es posible implementarlo aun en tiempos de pandemia mundial, en donde las medidas sanitarias deben ser cumplidas con total cabalidad por el bien de la sociedad mundial.

3.7.1 La Mediación como instancia prejudicial para la resolución de conflictos

La ley 10.543 con fecha 9 de mayo de 2018, fue publicada en el boletín oficial el 6 de junio del mismo año, en la ciudad de Córdoba, dicha ley es de alcance general. El cual señala la posibilidad de llevar a cabo el proceso de mediación por medio del uso de los medios tecnológicos, siempre y cuando se cuente con dichos medios, cuando sea por causa justificable, lo anterior se fundamenta en su artículo 20 que de manera textual manifiesta lo siguiente:

Artículo 20.- El proceso de mediación puede realizarse por medio de tecnologías de la información y comunicación cuando alguna de las partes manifieste su imposibilidad material de concurrir por razones de salud, distancia u otro motivo debidamente justificado, siempre que la sede del Centro Judicial de Mediación interviniente tenga a su alcance los medios tecnológicos necesarios. El sistema

de comunicación utilizado debe respetar los principios y garantías del proceso de mediación.¹⁶⁴

La ley 10.543 expresa la manera de llevar los procesos de mediación, desde la definición de este mecanismo, los requisitos para el acceso al proceso de mediación de forma gratuita, así como los supuestos en que es posible llevar a cabo la mediación fuera de los centros señalados para la aplicación de medio de solución de conflictos.

Se expresa la necesidad de utilizar la tecnología, lo cual propicia la comunicación entre las personas que tienen un conflicto, no importando que se encuentre en distintas partes del mundo, en donde una tercera persona llamada mediador propiciará entre las personas la comunicación, la cual deberá de garantizar en todo momento la confidencialidad en el proceso de mediación. La literalidad en cuanto al precepto del artículo 20 es clara, la ley da la facultad de poder llevar a cabo el proceso de mediación por medios tecnológicos, cuando la situación lo amerite y sea justificada.

Se ha vivido la necesidad a raíz de la pandemia que afecta de forma global a las personas, la implementación de la mediación prejudicial. Atendiendo a esta situación es menester que dicho instituto realice a la brevedad posible sesiones programadas, a fin de atender las situaciones de conflicto, que corren el peligro de incrementar su nivel de escala, lo cual dificulta en demasía la solución del mismo. Es momento de hacer uso de esa facultad que la misma ley proporciona, y que está en espera de ser ejecutada.

La exposición de motivos que orillo a la creación de esta ley, es precisamente la incorporación urgente de la mediación mediante la tecnología de la información y comunicación, los ciudadanos son los más beneficiados con la aplicación de

¹⁶⁴ Ley 10.543. Disponible: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/provincial/ley-10543-123456789-0abc-defg-345-0100ovorpyel/actualizacion> Consultada: 10 marzo 2022.

este modelo para dirimir controversias, tomando en consideración las excluyentes que la misma ley señala, la cual son expresadas en el artículo 6 de la ley 10.543, la cual se enlistan de la siguiente manera:

1) Procesos penales; 2) Acciones de divorcio, nulidad matrimonial, adopción; 3) Procesos de declaración de incapacidad o de capacidad restringida, y del cese; 4) Amparo, Hábeas Corpus; 5) Medidas preparatorias y prueba anticipada;¹⁶⁵ 6) Juicios de usucapión en la etapa preparatoria; 7) Medidas cautelares y autosatisfactivas; 8) Juicios sucesorios, con excepción de las cuestiones patrimoniales derivadas de éstos; 9) Actos de jurisdicción voluntaria; 10) Concursos y quiebras; 11) Cuestiones de violencia de género; 12) Causas de competencia de los tribunales laborales que se rigen por la vía de la conciliación prevista por la ley específica del fuero; 13) Causas relacionadas a la Ley de Defensa del Consumidor.¹⁶⁶

Asimismo, de la ley 10.543 se desprende el reglamento de la ley provincial, en donde se señala la utilización de la mediación como mecanismo no adversarial para la solución de conflictos mediante el instituto de la mediación prejudicial, dicho mecanismo es de carácter obligatorio como requisito previo a la instauración de demandas en el fuero civil y comercial, salvo ciertas excepciones que la misma ley señale. Dicho reglamento define a la mediación electrónica en su artículo 20 de la siguiente forma:

Artículo 20: La mediación electrónica se entiende como aquella que se realiza mediante la utilización de la tecnología adecuada para posibilitar la comunicación

¹⁶⁵ Tic para mediaciones en Córdoba. Disponible: <https://www.estudiolatorrediez.com.ar/tics-mediaciones-cordoba/> Consultada: 10 marzo 2022.

¹⁶⁶ Ley 10543. Disponible: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/provincial/ley-10543-123456789-0abc-defg-345-0100ovorpyel/actualizacion> Consultada 20 marzo 2022.

a distancia entre las partes y los mediadores y que garantiza la confidencialidad de la comunicación mediante la encriptación de los datos transmitidos.¹⁶⁷

La mediación puede llevarse a cabo en los centros de mediación ya sean públicos o privados, esta posibilidad innovadora facilita la solución de conflictos fuera de ámbito de aplicación del órgano jurisdiccional, lo cual elimina carga de trabajo a los impartidores de justicia. El ministerio de justicia y derechos humanos funge únicamente en este tipo de situaciones como autoridad de aplicación, en lo relativo al control y supervisión en cuanto al proceso de mediación.

Los convenios gestionados en los centros de mediación públicos y privados, deberán ser registrados en los centros judiciales de mediación, los cuales deberán de ser protocolizados en un término de tres días de haberse firmado dicho convenio, y previamente verificado en cuanto a los requisitos que la misma ley señala.

En el caso de que el Tribunal Superior de Justicia haya dispuesto la implementación de un sistema informático para la protocolización, conforme a la facultad emanada 2018 Año del Centenario de la Reforma Universitaria del artículo 4 del presente decreto, el mismo debe garantizar la inalterabilidad de la documentación allí almacenada y la descarga de copias autenticadas.¹⁶⁸

Adicionalmente la ley 10.177 en su artículo 13 faculta al tribunal superior de justicia, el uso de medios tecnológicos, así como delega la obligación de reglamentar su uso e implementación paulatina de la tecnología de la información y comunicación. Lo anterior en virtud de que es más fácil y accesible

¹⁶⁷ La reglamentación de la Ley provincial 10.543. Disponible: https://www.abogado.org.ar/images_db/imgslmg/File/02%20Reglamentaci%C3%B3n%20de%20la%20Ley%20Provincial%20N%C2%B0%2010.543.pdf Consultada: 20 marzo 2022.

¹⁶⁸ Ídem.

la tramitación de los procesos mediante los medios tecnológicos en donde no es necesario trasladar a las personas a los centros autorizados por la ley.

Artículo 13. Autorízase el uso de expediente electrónico, documento electrónico, comunicaciones electrónicas, firma digital, firma electrónica y domicilio electrónico constituido, en todos los procesos judiciales y administrativos que se tramitan ante el Poder Judicial de la provincia de Córdoba, con idéntica validez jurídica y valor probatorio que sus equivalentes convencionales.¹⁶⁹

La modernidad de la autoridad de poder gestión por medios electrónicos garantiza que todo el proceso sea más rápido, así como el contar con expedientes digitales, los cuales se tienen disponibles para su consulta, en todo momento, lo cual reduce tiempo, costos, y saturación al sumarle a los procesos de mediación el plus de la tecnología, contribuye a alcanzar las metas a alcanzar para hacer que las personas encuentren por ellos mismos la solución a los conflictos.

3.8 Colombia

Los mecanismos alternos han sido parte fundamental en la mayoría de las legislaciones de muchas partes del mundo, en el caso de Colombia esto no es una excepción por lo que el arduo trabajo legislativo en materia de mecanismos alternos de resolución de conflictos es una realidad que impera en el texto legislativo de este país, en donde las similitudes de las diferentes figuras jurídicas no siempre parecen ser las mismas, como es el caso de la mediación, la cual en las siguientes líneas será analizada, puesto que el nombre que recibe en ese país no coincide para lo que en México conocemos con ese nombre. En otras palabras, la mediación en Colombia es conocida como conciliación, por lo que se fundamenta en la siguiente ley.

¹⁶⁹ Ley 10.177. Disponible <http://data.triviasp.com.ar/files/parte3%5C1cba10177.htm> Consultada: 08 julio 2020.

3.8.1 La Ley 446

Esta ley se enuncia que la diferencia es únicamente en lo que se refiere al nombre de la figura jurídica, y no al significado el cual es muy similar al que en México se conoce como mediación, para lo cual a continuación se cita de manera textual, dicho precepto legal se encuentra consagrado en el artículo 64 de la Ley 446 de 1998, en la cual se desarrollan los M.A.S.C., así como define a la conciliación (que para el caso de México conocemos como mediación) y las hipótesis de la misma y los tipos de esta, por lo que se cita la definición para apreciar la semejanza que tiene con la mediación.

La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismo la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.¹⁷⁰ Dicho concepto señala similitudes con lo que en México conocemos como mediación, por lo que a pesar de que para este trabajo de investigación se esté abordando la figura de la mediación, es de suma importancia su análisis, por lo que en las líneas subsecuentes se seguirá hablando del término “conciliar” como sinónimo de mediación en México.

Diversos son los preceptos legales que respaldan el uso y aplicación de los mecanismos alternos de solución de controversias (reglamentación y requisitos) como es el caso del decreto 1829 de 2013, en el que se reglamentan algunas disposiciones legales como la Ley 23 de 1991, la Ley 446 de 1998, la Ley 640 de 2001 y la Ley 1563 de 2012. En la primera ley mencionada tendrá como objetivo y ámbito de aplicación la reglamentación y requisitos que deberán de cumplir para la creación de centros, impartir capacitación, tarifas, manejo de información, inspección, vigilancia y control de los centros de conciliación o arbitraje, buscando obtener siempre un mejor acceso a la justicia.

¹⁷⁰ Mecanismos alternativos de solución de controversias Disponible; <http://centrodeinvestigacionesinterdisciplinarias.org/documentos/conciliacion-extrajudicial/3-2-lect-masc.pdf> Consultada: 22 marzo 2022.

3.8.2 La Ley 1829

Según estableció el ministerio de justicia y derecho en el decreto 1829 de 2013, los centros de conciliación y arbitraje y cualquier interviniente en un arbitraje podrán utilizar medios electrónicos en todas las actuaciones, sin que para ello se requiera de autorización previa. La notificación por medios electrónicos podrá realizarse a través del correo electrónico u otros mecanismos de comunicación virtual.¹⁷¹

En el artículo 2 del decreto 1829 de 2013 precisa los términos empleados en el contenido de dicho precepto legal, para el correcto entendimiento en base a su significado evidente y obvio, por lo que se plasma el concepto de plataforma o aplicativo, que es la manera que se empleará para el desarrollo virtual del mecanismo, así como la explicación de lo que es SICAAC el cual es utilizado en los mecanismos alternos de resolución de conflictos en un ámbito virtual.

Plataforma es todo sistema utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar de alguna otra forma mensajes de datos en el marco del Arbitraje Virtual. En el que se utilizará el sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) el cual es una herramienta tecnológica administrada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, en la que los Centros y las Entidades Avaladas, los servidores públicos habilitados por ley para conciliar y los notarios deberán registrar la información relacionada con el desarrollo de sus actividades en virtud del presente decreto.¹⁷²

Asimismo, en el capítulo IV se refiere al uso de tecnología de la información y las comunicaciones, pero únicamente en el caso del arbitraje virtual, en donde se incluye la posibilidad de poder utilizar los medios tecnológicos a través de los centros especializados en realizar arbitrajes, misma que podrá llevarse mediante medios digitales todas y cada una de comunicaciones que se requieran en el proceso. Esto se fundamenta claramente en el artículo 18 de la referida ley, todas

¹⁷¹ Decreto 1829 de 2013. Disponible: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=54362> Consultada: 20 marzo 2022.

¹⁷² Ídem.

las actuaciones quedaran almacenadas y podrán ser analizadas posteriormente las veces que sean necesarias.

En cuanto a las notificaciones, estas también pueden realizarse por cualquier medio electrónico, como es el caso de los correos electrónicos certificados o cualquier otro instrumento que incorpore la tecnología de la información y comunicación. Para poder realizar las audiencias de forma virtual mediante cualquier forma de comunicación como videoconferencias que se transmiten de manera simultánea con los demás involucrados, las cuales serán video grabadas para los fines de conservación y análisis de lo desarrollado en las audiencias.

Según estableció el ministerio de justicia y derecho en el Decreto 1829 de 2013, los centros de conciliación y arbitraje y cualquier interviniente en un arbitraje podrán utilizar medios electrónicos en todas las actuaciones, sin que para ello se requiera de autorización previa y, en particular, para llevar a cabo todas las comunicaciones, tanto del tribunal con las partes como con terceros, para la notificación de las providencias y la realización de audiencias, así como para la guarda de la versión de las mismas y su posterior consulta.¹⁷³

Los procesos que han presentado estas figuras jurídicas en este caso, han sido significativamente tecnológicas lo cual posibilita nuevas formas de solucionar conflictos a través de medios tecnológicos, lo que beneficia en distintos aspectos como evitar trasladar a las personas a los diferentes centro de mecanismos alternos de solución de conflictos, las notificaciones son más rápidas y no se requieren de forma personal, ya que pueden ser mediante correos electrónicos los cuales al momento de ser recibidos automáticamente se envía de vuelta un mensaje de que ya ha sido recibido. Lo anterior es una forma más flexible de comunicarse con las personas que presentan un conflicto en una conciliación virtual.

¹⁷³ Ibidem p. 3.

Las personas podrán tener un mejor dialogo, pues no estarán presionadas por los demás, es decir que al estar en un espacio virtual en comunicación con los demás, pero en un espacio físico que es su propia casa la sensación de confianza es mayor, porque no están saliendo de su forma de confort lo que representa un mayor éxito al momento de comunicarse para encontrar soluciones al conflicto por el que estén pasando. La comunicación entre los involucrados en de forma sincrónica pues se desarrolla al mismo tiempo en que se está hablando, sin necesidad de esperar tiempo para recibir respuesta como ocurre en los procedimientos judiciales en donde a cada petición hay que esperar que acuerden lo que desea comunicar la autoridad judicial.

Por lo que esta forma de resolver conflicto por medios electrónicos y virtuales es un parte aguas en la nueva manera de comunicarse con los demás y de resolver sus conflictos, y más aún si no se encuentran en el mismo lugar, lo que es uno de tantos inconvenientes que suelen tener las personas además de su conflicto. Son dos puntos muy importantes los que deben se deben de resaltar, por un lado, la implementación de mecanismos alternos a los que tradicionalmente se utilizan para dirimir controversias y por otro lado el hecho de usar los medios digitales para resolver las diferencias con los demás.

Este último punto que se refiere a la utilización de los medios digitales para resolver las disputas, presenta diversos beneficios entre los que se encuentran el ser más rápidos que un juicio, quienes resuelven son las partes y no una autoridad judicial, los pactos son plasmado son convenios por los involucrados en la controversia por lo tanto son más sencillas de cumplirse, son menos costosos, además de que el procedimiento es simple sin trámites burocráticos y de forma flexible, y uno de los más importantes es que no hay tanto de desgaste emocional, las personas que han pasado por algún procedimiento judicial saben que existe demasiado desgaste de emociones.

Por lo antes expuesto es necesario que la mediación como mecanismo alternativo de solución de controversias sea utilizada no como segunda opción al momento

de decidir cómo se quiere resolver un conflicto, sino que este sea la primera opción que las personas tenga antes de hacerlo por la vía judicial, además de que se hace necesario otro aspecto para que se adapte a las nuevas necesidades de la sociedad global, y es el hecho de utilizar la tecnología para poder llevar a cabo la mediación, pero ahora en un espacio virtual, los últimos sucesos y previo a ello, se había planteado la urgente necesidad de adaptarla mediación por medios digitales, por lo que ahora la situación de la pandemia mundial se ha encargado aún más la urgencia de que este mecanismo sea regulado a través de estos medios que la tecnología ofrece.

CAPÍTULO IV

La desmaterialización en la mediación electrónica

4.1 Recapitulación de la mediación 4.1.1 El panorama actual de la administración y acceso a la justicia 4.2 La confianza en el entorno virtual 4.2.1 El control de confianza de los mediadores 4.2.2 La confianza en los documentos digitales 4.2.2.1 La confiabilidad de un documento de archivo 4.3 La firma electrónica avanzada (e. Firma) 4.4 La digitalización en el poder judicial 4.5 La mediación electrónica 4.5.1 La eficacia de la mediación electrónica 4.6 Áreas de oportunidad en la mediación electrónica 4.6.1 Ciberseguridad

4.1 Recapitulación de la mediación

Como se ha apreciado a lo largo de la presente investigación los mecanismos alternativos han sido empleados en distintas etapas de la historia del hombre, con elementos que se han ido incorporando u otros que se han omitido para poder clasificar en la actualidad distintos mecanismos de solución de controversias como lo son la negociación, la conciliación, juntas restaurativas y la mediación. Dentro de las diferencias que se pueden apreciar a grandes rasgos es la importancia que cada uno de estos mecanismos aporte a la capacidad de decisión de las partes que participen en el uso de alguno de los mencionados mecanismos (M.A.S.C.) y como objeto de estudio de la presente investigación el interés se ha centrado en la mediación tradicional y la necesidad de incorporar la tecnología de la información y comunicación a este mecanismo.

Por lo que se ha planteado en el desarrollo de los tres capítulos anteriores la factibilidad del uso primeramente de la mediación, no únicamente como mecanismos alternativo de solución de controversias sino como forma primordial en la búsqueda del acceso a la justicia eficaz sin que este delimitado a cierta área o materia en específico, por lo que en un primer capítulo se habló de la mediación como objeto de estudio incorporando los conceptos teóricos de distintos autores desde un punto de vista histórico y contemporáneo de este instrumento de gestión de conflictos, así como los modelos que se utilizan de forma práctica en la sesión de mediación los cuales se basan en el intereses que

se tiene en los elementos que integran el conflicto como lo son las personas , el proceso o el problema.

Tomando en cuenta las necesidades que cada conflicto requiera para poder solucionarse, lo que se hace evidente es que no es exclusivo para cierta área, sino que se requiere saber qué modelo debe de ser aplicado según la materia de la que se trate, como por ejemplo cuando se trata de un ámbito familiar la importancia va a radicar en la persona, pues se requiere conservar un vínculo en la relación lo más parecido al que se tenía antes del problema. A diferencia de que se tratara de una cuestión mercantil en el que el elemento primordial sería el proceso, es decir que este fuera lo más rápido posible porque no hay un vínculo afectivo que requiera ser conservado, sino únicamente resolver el conflicto que se tiene.

Por lo que no se puede asumir que la mediación es únicamente para ciertas áreas, sino que esto implica retos enormes para las legislaciones de cada país poder emplear la mediación o figuras análogas como se hacen presentes en otras partes de mundo, en donde se usan los medios tecnológicos para desarrollar esa fusión indispensable para resolver conflictos. En el segundo capítulo, se observa lo relevante que es el conflicto en las relaciones humanas, sean de cualquier tipo como en el ámbito laboral, familiar, mercantil, escolar, etcétera puesto que este debe de ser tratado de forma inmediata y es evidente que en la práctica esto no ocurre, ya sea por el desconocimiento de que hacer al momento de tener un problema o cómo reaccionar ante el.

Son muchos los impedimento que obstruyen su rápida atención, desde negarse a reconocer que el conflicto existe, así como a evadir en todo momento la existencia del mismo y en el mejor de los casos tener la intención de atender y darle solución al conflicto pero no tiene conocimiento de que este puede ser abordado por otras formas alternativas para ser resuelto y no únicamente a través de un litigio, y más aún si no se toma en cuenta que el mundo ha sido

afectado desde el año 2019 por una catástrofe sanitaria que impidió la actividad jurisdiccional y algunos otros casos disminuyeron su actuar. Ante esta situación distintas legislaciones improvisaron formas para brindar a la sociedad alternativas de solución a sus conflictos, algunos otros países previos a la pandemia de SARS-CoV2 consideraban necesaria la incorporación de los medios digitales a este instrumento de resolución de conflictos por lo que pudieron hacer que su actividad no se viera paralizada y no fuera un impedimento para acrecentar más aun el problema.

En el tercer capítulo se menciona como algunos organismos internacionales ya desarrollan y emplean este mecanismo de resolución de disputa en línea para depurar a la autoridad jurisdiccional y más aún para resolver de forma rápida, sencilla, económica la problemática que se presenta en los ámbitos principalmente mercantil como compras en línea, seguros de autos, cuestiones hipotecarias, situaciones principalmente patrimoniales de poca cuantía que requieren un trato más sencillo y rápido. Como se ha mencionado los conflictos deben de ser atendidos de manera oportuna sin importar que se esté en pandemia por el COVID-19 o por alguna otra situación que aqueje a la sociedad global. El desequilibrio que ha tenido el mundo es solo una prueba de los efectos de la globalización que repercuten de forma positiva o negativa en la humanidad.

La sociedad no puede vivir en incertidumbre constante, por futuros eventos, por la ineficacia de los órganos jurisdiccionales, por los costos que implica someterse a un litigio, o por desconocimiento de mecanismos alternativos de acceso a la justicia como es la mediación, y más si los adelantos tecnológicos le brindan al ser humano herramientas que faciliten sus actividades de la mayoría de los actos que realiza, considerando que la manera de interactuar socialmente ha ido cambiando y que las necesidades e intereses de las personas a contribuido a que se busquen formas que reduzcan tiempo, traslados, costos, contagios entre los que más destacan. Así como la sociedad ha avanzado de esa misma manera el derecho lo debe de hacer incorporando los instrumentos a los dispositivos legales no solo pensado en ello en un plano nacional, si no de forma

internacional, pues los efectos deben de ser positivos e inmediatos, la virtualidad elimina barreras de tiempo y lugar acercando a las personas mediante nuevas formas de comunicarse.

Por lo que los razonamientos hechos en los capítulos anteriores van encaminados al inminente desarrollo que la mediación tradicional debe de tener por las nuevas exigencias sociales y como han ido permeando esta figura con la incorporación de los medios electrónicos en otras partes del mundo, son muchos los retos a lo que se debe de enfrentar antes de ser aceptada como herramienta que facilite la resolución de conflictos, desde ser conocida por la sociedad, percatarse de las bondades que ofrece, y de las ventajas que implica desarrollarla mediante dispositivos electrónicos, pues la resistencia a la virtualidad es uno de los mayores retos a los que debe de enfrentarse, por lo que a continuación se precisa de forma exhaustiva el panorama actual de la administración y acceso a la justicia para los justiciables.

4.1.1 El panorama actual de la administración y acceso a la justicia

Ante los sucesos que vive el mundo entero a causa del coronavirus y la dificultad con la que la autoridad judicial busca una mejor forma de acceso y administración de justicia para las personas, es que se encuentra con la necesidad de incorporar los medios tecnológicos a la actividad judicial, en virtud de la imposibilidad de continuar con las audiencias de manera cotidiana como se realizaban previo a la pandemia. Además de que la sociedad ya no volverá a ser la misma después de vivir los efectos de la catástrofe sanitaria los cuales han repercutido en diversos aspectos principalmente en los económicos, sociales, culturales, y sobre todo emocionales del ser humano.

El ser humano ha tenido que reinventarse, en diferentes aspectos de su vida, desde la forma de trabajar, relacionarse convivir y hasta en la manera de resolver sus conflictos, puesto que este largo encierro los ha llevado a reflexionar en formas más sencillas y prácticas de solucionar sus conflictos, al no tener la

posibilidad tan a la mano de acudir con una autoridad judicial a que les resuelva sus controversias. Por lo que también se piensa en formas alternativas para resolver sus conflictos, el inconveniente que se presenta es desconocimiento de otras formas de solucionar conflictos, esto se debe a la manera en que, de generación en generación se trasmite la forma de resolución de los conflictos que se presenta de forma cotidiana, y esto es según su idiosincrasia, acudiendo ante un tercero a que les resuelva sus diferencias.

Esta situación debe de modificarse, mediante la concientización de la sociedad, a través de programas y políticas públicas que promuevan a la mediación como mecanismo para dirimir conflictos mediante el diálogo y la cooperación entre las personas. Si bien es cierto en el caso de México los mecanismos alternativos de solución de controversias son una garantía constitucional plasmada en el artículo 17, en donde las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias, y las personas tendrán derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes¹⁷⁴, emitiendo resoluciones.

Lo anterior es conocido por los profesionales del derecho, pero no por quienes deberían beneficiarse por esta garantía de fácil acceso a la justicia, que es la sociedad. Además de que queda a un lado la idea de que quien resuelve siempre es una persona dotada de autoridad, como es el caso de un juez quien versa sobre los asuntos que le son expuestos para concluir con una sentencia que deberá cumplirse cabalmente. Esta hipótesis es el reflejo de una sociedad acostumbrada a litigar todos los asuntos, los mismos abogados han tenido esa misma formación en las aulas, en donde los mejores procesalistas en cada una de las materias concluyen en mencionar que “los procesos judiciales son un mal necesario”, es precisamente con esta frase con la que se aprecia coloquialmente

¹⁷⁴ Cornelio Landero, Eglá. Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano. Barataria. Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales, núm. 17, junio, 2014, pp. 81-95 Asociación Castellano Manchega de Sociología Toledo, España Disponible: <https://www.revistaderecho.com.co/wp-content/uploads/2021/03/MASC.pdf> Consultada: 20 marzo 2022.

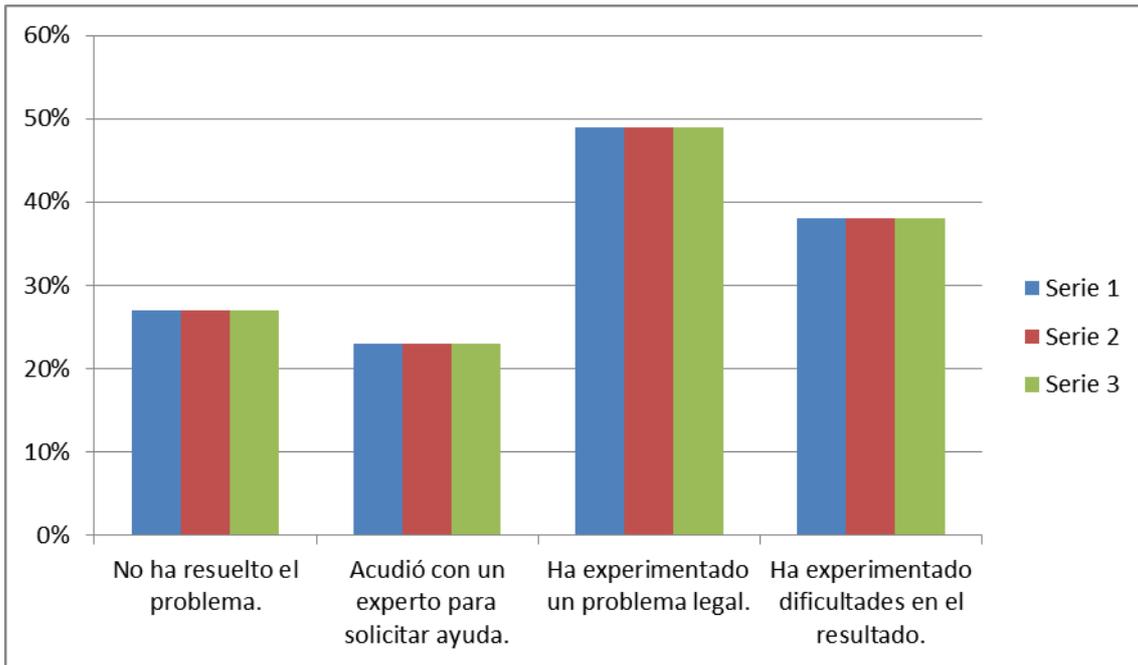
que para llegar a un resultado (sentencia) es necesario padecer el desgaste que conlleva resolver los conflictos de esta manera.

Y más aún, si hablamos de la confianza que las personas que han tenido un acercamiento con algún órgano judicial, como haber sido parte en un juicio, en el que esperaba el restablecimiento jurídico de algún derecho, el cual fue satisfecho o no, pero tuvo consecuencias no solo jurídicas, sino emocionales, patrimoniales, sociales entre otras. Por lo tanto, la confianza en la autoridad es primordial para que la sociedad sienta ese acercamiento que todo gobernado requiere para estar en armonía.

La confianza en diferentes formas, tanto en las instituciones, en el entorno, en los procesos y más aún en las personas, ser capaces de ver en los demás la posibilidad de lograr romper con estereotipos de que quien tiene el deseo de resolver algo, no siempre es enemigo o alguien que solo quiere discutir, sino que se vea a esta persona como alguien con quien se puede dialogar para resolver una situación de molestia, y que tiene interés en quererlo solucionar, para que esto no trascienda a un conflicto que rompa relaciones entre las personas.

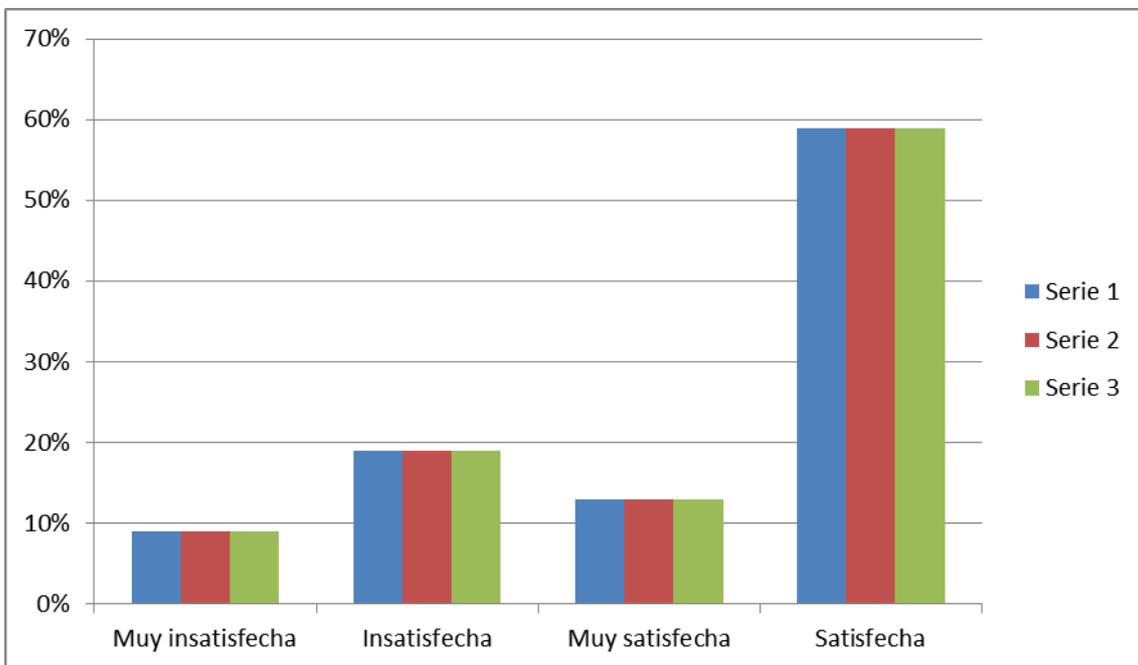
Por lo que en el proyecto de Justicia mundial se exponen algunos porcentajes de lo antes señalado, ya que es un estudio realizado en 32 entidades de México, respecto de la percepción de los ciudadanos encuestados (25,000) sobre el estado de derecho y el acceso a la justicia, ante situaciones de conflictos y como es que son abordados, y si se respaldan con asistencia legal o si son expuestos ante alguna autoridad judicial, así como la satisfacción e insatisfacción de quienes han recurrido ante el órgano jurisdiccional a dirimir su conflicto.

¿Cómo resuelven los mexicanos sus problemas legales?



Fuente: Proyecto de Justicia Mundial.

67% ha resuelto completamente o han terminado con el problema y están...



Fuente: Proyecto de Justicia Mundial.

Casi una cuarta parte (23%) consideró que su problema no era importante o que era fácil de resolver, mientras que el 20% dijo que no creía que necesitara ningún consejo. Los datos también muestran que, si bien la mayoría de los encuestados pudieron resolver su problema, muchos siguen sin resolverse o están en proceso de resolución. Más de la mitad (57%) resolvió su problema legal, pero el 27% afirmó que su problema está en curso y el 10% informó que su problema persiste, incluso después del proceso de resolución.¹⁷⁵

Estos porcentajes evidencian las dificultades que la población padece para lograr acceder a la justicia, y encontrar soluciones a sus conflictos, lo cual muchas veces queda pausado por la ineficiencia y los altos costos de la representación judicial, los gastos que se generan dentro de los procedimientos. Lo anterior tomando en cuenta que no todos son asesorados por un profesional, lo cual representa un alto índice de conflictos que no han sido ni siquiera abordados para evitar que sigan creciendo.

4.2 La confianza en el entorno virtual

En las últimas décadas el uso de la tecnología de la información y comunicación se han incorporado a prácticamente cada una de las actividades que desarrolla el ser humano, lo cual ha facilitado la forma de desempeñar dichas acciones necesarias para las personas, y lo han hecho a través de los medios tecnológicos que al hacerlo reiteradamente se vuelve parte fundamental de quien lo ejecuta, puesto que se tiene la certeza y confianza de que el uso tecnológico es confiable si se toma medidas de seguridad para no ser afectado por conductas ilícitas que puedan ejercer otras personas en perjuicio de los cibernautas.

La tecnología proporciona los medios idóneos para crear espacios cada vez más cercanos a las personas, antes se creía imposible estar a un botón de poder estar en contacto con algún ser querido, o poder trabajar desde los hogares, o

¹⁷⁵ World Justice Project. <https://worldjusticeproject.mx/access-to-justice-problems/> Consultada: 10 febrero 2021.

más aún poder presenciar clases o conferencias en tiempo real sin salir de casa, realizar operaciones financieras a través de aplicaciones digitales, comprar en línea, buscar parejas de amistad o amorosas, buscar información, vender productos o servicios etcétera. Por lo anterior podemos afirmar que la tecnología es parte indispensable en la vida de los humanos de una u otra forma todos han realizado ya sea de forma directa o indirecta alguna de las ya mencionadas actividades a través de algún medio de comunicación de la información y comunicación.

Por lo que la confianza se ha dado al utilizar este medio tecnológico, simplemente que hay actividades humanas que aún se tiene el recelo de poder desarrollarlas de forma tradicional, como es el caso de mitigar los conflictos de una forma física, ante este supuesto no se trata de deshumanizar este acto de gestión de los conflicto, únicamente se pretende desarrollar a través de los recursos que la propia tecnología ofrece trasladándola a un espacio virtual, con las mismas características y elementos que tendría una comunicación de forma física. Algunos podrán diferir en que no es lo mismo, por no poder visualizar el lenguaje corporal de las personas al momento de desarrollar la comunicación por estos medios. Pero esto si es posible de observarse, ya que las personas están visibles en todo momento durante el desarrollo de las sesiones, lo que en ningún momento esto es un impedimento.

Por el contrario, la tecnología llegó para quedarse, y está debe de ser utilizada en beneficio de las personas y para las personas, y más aún la pandemia del coronavirus, evidencio la necesidad de contar con mecanismos alternativos para solucionar conflictos de forma virtual, por las medidas de aislamiento social que en algunos países fueron obligatorias. Por lo que la urgente puesta en uso de los medios tecnológicos a través de plataformas y aplicaciones a través de una computadora, celular, tableta, hace que sea posible gestionar la solución de conflictos de manera colaborativa en un marco de protección tanto de derechos como de sanidad.

La confianza es un acto de fe indispensable en todos los actos que involucra la convivencia o interacción humana, ya sea de forma presencial o a través de los medios tecnológicos, mediante la confianza se da un ambiente de cordialidad y certeza en que lo que se está haciendo y diciendo sea factible de realizarse, en el caso de la mediación electrónica los participantes en ella apuestan en la decisión y realización de lo que se pacta al llegar a acuerdos, los cuales van a facilitar las forma de solucionar los desacuerdos que se tienen, pero esto únicamente si se logra confiar en los distintos elementos que lo engloban como son los, acuerdos, ámbitos electrónicos, mecanismo y sobre todo en las personas a fin de gestionar una eficaz gestión de los conflictos.

Para el filósofo Thomas Hobbes estableció que la confianza es una pasión procedente de la creencia en aquel o aquello de quien esperamos o ansiamos el bien, tan libre de dudas, que sobre ello no buscamos otro camino para alcanzar el mismo bien. Igualmente, la desconfianza o titubeo es la duda que hace a uno esforzarse para procurarse lo mismo por otros medios. Y es evidente que este es el significado de las palabras confianza y desconfianza, y se deriva de ello que un hombre nunca se procurará a sí mismo por un segundo camino, salvo cuando desconfía que el primero no se sostendrá.¹⁷⁶

La confianza por lo tanto lo es todo si de comunicación entre las personas se trata, y como se señaló anteriormente si las partes realmente tienen el deseo de resolver su conflicto la forma virtual para dialogar no debe de ser un impedimento para hacerlo, finalmente a través de una videollamada se están viendo cara a cara, tanto las partes en conflicto como quienes sirve de facilitadores para lograr una adecuada comunicación. Lo que prevalece es que para acudir a la mediación electrónica se requiere la voluntad de las personas en conflicto para que puedan dirimir su disputa, situación muy diferente en los procesos jurisdiccionales, en donde se es llamado a comparecer con el apercibimiento de que de no hacerlo se tendrán consecuencias jurídicas.

¹⁷⁶ Voutssás Márquez, Juan. *Confianza e información digital*: Bibliotecas archivos y web. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, México, 2017, p. 17.

Algunos de los principales elementos para que se pueda dar una buena mediación es precisamente la confianza, la empatía, la asertividad, la confidencialidad, la voluntariedad entre otras. Entre las cuales la confianza es fundamental para poder lograr los objetivos de este mecanismo alternativo de solución de controversias, que es precisamente el interés por acudir libremente por que tienen la certeza de que a través de la mediación podrán de manera colaborativa llegar a acuerdos que beneficie a ambas partes, por tanto, entre más confianza tengan las personas en el mediador, en la mediación y con las personas el éxito de la mediación está prácticamente asegurado.

Si las personas confían en quien facilitará tan importante comunicación, es porque esperan poder resolver su conflicto con la ayuda de expertos en resoluciones, profesionales con conocimientos amplios en la gestión de disputas, con habilidades que pueden contribuir a desescalar las emociones que las personas pueden tener entre ellas y de esta manera poder lograr que puedan comunicarse de forma más consiente y empática. En la comunicación humana la confianza lo es todo, ya que, si esta existe, el dialogo entre las personas se podrá dar de manera óptima y esto representa un beneficio para resolver los conflictos.

Asimismo es apreciable que en distintas ocasiones los actos de confianza son tendientes a ser replicados, es decir, que las personas que son confiables suelen contagiar a los demás de actuar de esa misma manera, y más aún si se habla de que esas personas tuvieron éxito al resolver sus conflictos a través de la mediación electrónica, la mejor manera de recomendar algo que ha dado resultados óptimos es cuando se hace como coloquialmente se dice de boca a boca, contar con este tipo de apreciación y ser digna de compartirse es lo que paulatinamente se reconocerá como un mecanismo de fácil acceso a la justicia.

El ser humano responde bajo la circunstancia en la que se encuentre; es decir, si se le obliga a hacer algo su reacción será a la defensiva, puesto que su naturaleza responde a una amenaza que se ha exteriorizado, y por consiguiente estará predispuesto a actuar de manera negativa. Por lo tanto, al ser la

mediación un mecanismo voluntario, se encuentra libre de medios coactivos, porque se acude libremente y se puede permanecer hasta que se desee, pudiendo abandonar dicho mecanismo si lo consideran benéfico para sus intereses.

Es evidente que logrando que las personas acudan libremente lo harán por convicción y no por obligación lo que de esa misma manera se expresaran con toda confianza y con la mejor disposición de solucionar el conflicto, llegando a negociaciones abiertas a propuestas, como una especie de estire y afloje hasta llegar a soluciones las controversias. Tal como lo expresa uno de los principios con el que se rige la mediación, la voluntariedad de las partes es fundamental para lograr procesos tendientes a lograr acuerdos, ya que quien acude a la mediación por medios digitales, lo hace convencido de ello y con plena confianza en resolver sus conflictos.

El primer contacto en mediación debe ser un proceso que permita a la persona aprender a percibir, a reflexionar y a actuar en relación a su problema, fortaleciéndola y dándole seguridad, este ejercicio aporta un apoyo en todo momento.¹⁷⁷ Concientizando a la sociedad de que la mediación es un mecanismo más humano y cercano a las personas en el que no solo pretende solucionar el conflicto sino, restablecer las relaciones fracturadas por los conflictos que son inherentes a los seres humanos.

Existen causas que impiden lograr una plena confianza en realizar actividades de forma digital las cuales son principalmente el desconocimiento que se tiene en el manejo de los medios tecnológicos, la desmaterialización y la ignorancia de los beneficios que se obtienen al sumergirse en el mundo digital. Si se logra eliminar esos obstáculos se podrá avanzar en la generación de confianza dentro

¹⁷⁷ Zona educación. Disponible: <https://zonaeducacion.wordpress.com/> Consultada: 20 marzo 2022.

de la nueva era digital en que cada vez se presentan nuevas alternativas para facilitar formas rutinarias de la vida diaria del ser humano.

Por lo que para aumentar la confianza en el ámbito digital se requiere re materializar el espacio virtual, es decir identificar puntos de referencia entre lo que se hace de forma digital a lo que se realiza de forma tradicional o física para de esta manera aumentar la confianza entre las personas y en el uso de los medios tecnológico. Se requiere que todo cambio debe de ser paulatinamente para lograr una adaptación de los procesos digitales que se van introduciendo en casi todas las actividades y servicios de las personas.

Cuando se realizan actividades mediante medios digitales se hacen por convicción, sabiendo que se simplifica la comunicación, los tramites, los pagos, el aprendizaje, el conocimiento, el entretenimiento, entre otras. Dichas acciones son de forma física o presencial cuando se realizan, aunque sea a través de un medio digital, o al menos esa sería lo que aemos, pero traducido en otro ámbito de lenguaje se diría que se hizo de forma digital. Por tal situación, se hace necesaria la re definición del término presencial, pues resulta confuso el hecho de realizar acciones de propia mano, pero que son entendidas de distinta forma por no estar reunidos en un espacio físico y tangible.

Cuando utilizamos el termino virtual, con la frase “estamos reunidos” de forma virtual, existen prácticamente los mismos elementos para entablar un dialogo, y realmente se encuentran concentradas las personas en sitios online reservados para un grupo determinado de personas que se dan cita para diferentes tipos de interacción sobre algún tema de interés para las personas. Siendo la confianza elemental como ya se ha dicho reiteradamente, en todo proceso de comunicación e interacción en cualquier entorno.

La confianza es un concepto multifacético generalmente definido como la expectativa de resultados positivos que se pueden recibir con base a la acción

esperada de una contraparte en una interacción que se caracteriza por la incertidumbre. Es una variable de interés para los científicos y los profesionales de este campo que trabajan en una variedad de áreas de la psicología que involucran las relaciones interpersonales, incluyendo las matrimoniales, sociales y empresariales. En la psicología se trata a la confianza tanto como una variable de disposición de la personalidad como un estado temporal.¹⁷⁸

Lo mismo pasa cuando hablamos de la falta de confianza en el uso de los procesos virtuales, pero ante esta situación se puede decir que dentro de la comunicación debe de existir la voluntad de las personas por negociar y llegar a acuerdos colaborativos, aunque sea en ámbitos distintos a los tradicionalmente utilizados por la mayoría de ellos, puesto que es inevitable la trascendencia que la tecnología ha logrado en la vida del ser humano. La comunicación por lo tanto es imprescindible para poder entender y comprender los problemas, desde los cotidianos como de cualquier índole en la vida humana, y de esta manera poder llegar a soluciones que beneficien a los involucrados y a sus relaciones.

La importancia de la confianza se deriva de ciertas cualidades fundamentales de la acción humana. Al interactuar con los demás debemos articular constantemente expectativas sobre sus acciones futuras. Con frecuencia carecemos de la posibilidad de predicción precisa y exacta o control eficiente. Frente a esas personas quedamos en un estado de incertidumbre, desconcierto y sorpresa. Empero, a menudo no podemos abstenernos de actuar —ya sea para satisfacer nuestras necesidades o para hacer realidad nuestros objetivos—. Tenemos necesidad entonces de enfrentar el riesgo de que esas personas pudiesen volverse contra nosotros [...] en suma: la confianza es una apuesta sobre las futuras y eventuales acciones de otros.¹⁷⁹

¹⁷⁸ Ross, William. *The corsini encyclopedia of psychology*. Wiley Editor, Estado Unidos, 2010, p. 54.

¹⁷⁹ Sztompka, Piotr. *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge University Press. Estados Unidos, 1999, p.25.

La confiabilidad es la cualidad de ese objeto de la confianza de ser fehaciente, de ser fidedigno, de tener formalidad, integridad y credibilidad. Al tener esa cualidad es un ente confiable, y es por tanto digno de confianza. La confianza es por tanto un resultado y la confiabilidad es una cualidad. Si logra posicionarse ante los demás con confianza los procesos avanzarán con mayor medida, por lo que en la mediación electrónica es imprescindible que los mediadores gocen de esa cualidad para poder facilitar el diálogo entre los mediados, por lo que uno de los requisitos obedece precisamente en acreditar el control de confianza por ser parte de los operadores de impartición de justicia.

4.2.1 El control de confianza de los mediadores

Como ya se ha precisado la confianza es parte fundamental de toda relación humana, y más aún cuando se trata de la interacción en ámbitos de mecanismos alternos de solución de controversia, en donde las personas acuden a ellos motivados por la firme convicción de que son formas distintas a las que normalmente se utilizan para dirimir controversias, por lo que la ardua labor de un mediador es precisamente profundizar en los aspectos que tienen que ver con brindar confianza a los mediados, por lo que para poder ejercer tan importante función es necesario acreditar exámenes de control de confianza.

Los Facilitadores deberán: I. Poseer grado de Licenciatura afín a las labores que deberán desarrollar, con cédula profesional con registro federal; II. Acreditar la certificación que establece esta Ley;¹⁸⁰ III. Acreditar las evaluaciones de control de confianza que establecen las disposiciones aplicables para los miembros de instituciones de procuración de justicia; IV. No haber sido sentenciados por delito doloso.¹⁸¹

¹⁸⁰ Ley nacional de mecanismos alternos de solución de controversias en materia penal. Disponible: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_200521.pdf Consultada: 20 enero 2021.

¹⁸¹ Ley nacional de mecanismos alternos de solución de controversias en materia penal. Disponible: https://leyes-mx.com/ley_nacional_de_mecanismos_alternativos_de_solucion_de_controversias_en_materia_penal/48.htm Consultada: 22 marzo 2022.

Lo anterior es con la intención de contar con profesionales confiables en los procesos de mediación electrónica, en cuya actividad es necesario contar con especialistas capaces de desarrollar cualidades y aptitudes encaminadas a respetar y representar los principios que rigen su desempeño profesional. Conocer mejor a las personas permite crear mejores ambientes de trabajo, sin incertidumbre de lo que pueda ser capaz de realizar al momento de presentarse situaciones ajenas a las cotidianas.

La evaluación de control de confianza consta de 5 exámenes: 1.- Entorno social y situación patrimonial: se verifica la congruencia en la información proporcionada y la documentación presentada. 2.- Psicológico: busca conocer e identificar las características de personalidad, inteligencia y habilidades generales del personal evaluado. 3.- Poligráfico: a través de reacciones psicofisiológicas se detecta si el evaluado se conduce con veracidad en la información que proporciona y su conducta se rige por los principios constitucionales y legales del servicio público. 4.- Médico: se aplica para conocer el estado general de salud, detectar alguna enfermedad o padecimiento. 5.- Toxicológico: Determina si el servidor público ha ingerido o ingiere sustancias psicotrópicas, estupefacientes u otras que produzcan efectos similares.¹⁸²

Debido a la naturaleza del control de confianza, el cual detalla elementos de datos e información personal y sensible de las personas, es menester conservarlo con total discreción a fin de ser utilizados como resultado de análisis exhaustivo únicamente para constatar las fortaleza y debilidades de quienes dirigen actividades encaminadas a la resolución de conflictos por medio electrónicos. Contar con profesionistas confiables habla de un sistema basado en compromisos y valores, tendientes a brindar un mejor apoyo a la sociedad.

¹⁸² Fiscalía General de la Republica. Centro de evaluación y control de confianza <https://www.gob.mx/fgr/acciones-y-programas/centro-de-evaluacion-y-control-de-confianza> Consultada: 20 enero 2021.

El compromiso continua, en la actualidad se han ido incorporando otro tipo de exámenes que contribuye en la búsqueda de los mejores profesionistas al servicio de la sociedad, con tecnología aplicada a este tipo de controles de confianza, pero aún no son incorporados para su uso y aplicación, la importancia de este tipo de tecnología radica en la precisión en un alto porcentaje de precisión, mientras tanto se deberá enfocar únicamente en los exámenes que distintas dependencia aplican a sus servidores públicos.

4.2.2 La confianza en los documentos digitales

Para poder comprender el proceso que los documentos digitales han tenido sobre los documentos físicos o tangibles, es necesario diferenciar las características que los describen, así como el contexto en el que se refiera cada uno de estos. Aunque es clara la similitud, únicamente varia en la forma en la que son representadas; es decir en una encontramos que el contenido de la información se encuentra plasmada en un instrumento sencillo de apreciar con los sentidos, mientras que, en los documentos digitales, son representados por valores numéricos que son procesados y plasmados a manera de que se puedan comprender y observar.

Por lo que se define documento como “una unidad de información persistente constituida por un mensaje fijado a un medio de manera sintácticamente estable”. Formalmente, “digital” significa que un cierto ente es “una representación de datos por medio una sucesión de valores numéricos diferenciados discretos o discontinuos, por lo general valores numéricos binarios bits de acuerdo con un código o convención preestablecidos”.¹⁸³

Evidentemente es un cambio radical a la manera de percibir lo que por mucho tiempo había sido de forma tangible o materializado, aunque para otras personas esto ha sido una realidad desde que tiene uso de la razón, en el caso de la

¹⁸³ Voutssás Márquez, Juan. *Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web*. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, México, 2017, p. 226.

generación de los millennials han sido testigos de la transición paulatina de lo físico a lo digital, que en su momento le causaba incertidumbre por no contar de alguna forma con algo que pudieran tocar. Por lo que esta representación ha sido un paradigma a la manera de entender lo que ya es una realidad en diferentes ámbitos de la vida, como lo es leer libros virtuales, realizar pagos y recibir a cambio recibos digitales, consultar información y ser capaces de replicar un documento el número de veces que se desea, estos son ejemplos de que los documentos sigue siendo lo mismo, pero ahora desde una perspectiva virtual, gozando de la misma certeza que un documento tangible.

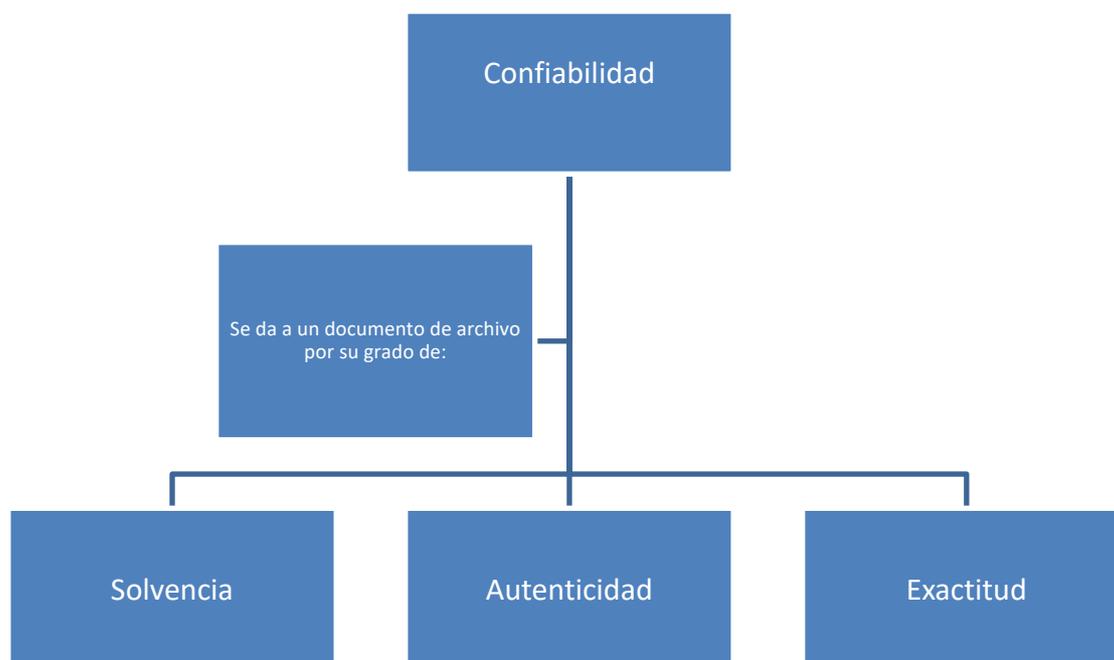
Un documento digital es una unidad de información codificada numéricamente que puede contener cualquier tipo de ella: texto, imágenes, sonido, video, y sus combinaciones, en cualquiera de sus formas de expresión conocidas: libros, revistas, artículos, tesis, diarios, documentos de archivo, mapas, partituras, gráficas, música, cine, juegos, programas y aplicaciones informáticos, correos electrónicos, arte digital, etcétera.¹⁸⁴

Por tanto, cualquier tipo de información plasmada en un soporte electrónico es considerado un documento, sin bien con características distintas, pero reconociendo su valor en una unidad de almacenamiento distinto a la de un papel. Por lo que de una u otra manera se utiliza para denotar algún tipo de información trascendental en la vida de las personas. La capacidad de almacenamiento en un espacio físico llamado multimedia permite la concentración de grandes cantidades de información tendientes a mejorar distintos aspectos de la vida de las personas y de su entorno.

Todo esto es posible a través de los medios electrónicos, por medio de cualquier dispositivo el cual posibilita acciones como almacenar, ejecutar o transmitir información digital o de cualquier otro tipo de tecnología.

¹⁸⁴ Voutssás Márquez, Juan. *Confianza e información digital*. bibliotecas, archivos y web. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, México, 2017, p. 227.

4.2.2.1 La confiabilidad de un documento de archivo



Fuente: Voutssás

La confiabilidad: contiene la calidad de verdadero en todo y en cada uno de sus elementos, por lo que se tiene la plena certeza de su veracidad, por lo que esta característica se representa irrefutablemente al contener la solvencia, la autenticidad y la exactitud tal cual se expresa en el diagrama anterior.

Solvencia: es la cualidad de un documento de archivo de poder establecer, declarar o sostener al acto o hecho del que es relativo; es establecida determinando la competencia del autor. Autenticidad: es la acreditación de un documento de archivo de ser lo que pretende ser sin alteraciones o corrupciones. Los documentos auténticos son los que han mantenido su identidad e integridad al paso del tiempo gracias a la evidencia de su carácter, requisitos o circunstancias inherentes. Exactitud: Es el grado en el que su información es precisa, correcta, veraz, libre de errores o distorsiones, así como el rango en que la información es perfecta o exclusivamente pertinente a su asunto o materia.¹⁸⁵

¹⁸⁵ Interpares 3 project. Disponible: https://ibi.unam.mx/p_a/archivistica/Onto/ontologia_C_old.pdf Consultada: 20 marzo 2022.

La creciente interconexión de los sistemas de información, posibilitada por la general aceptación de los sistemas abiertos, y las cada vez mayores prestaciones de las actuales redes de telecomunicación, obtenidas principalmente de la digitalización, están potenciando formas de intercambio de información impensables hace pocos años. A su vez, ello está conduciendo a una avalancha de nuevos servicios y aplicaciones telemáticas, con un enorme poder de penetración en las emergentes sociedades de la información.¹⁸⁶

Las actividades humanas han ido modificando su forma de desarrollarse, como es el caso del comercio en línea, el cual tuvo en sus inicios desafíos difíciles de romper puesto que se desconfiaba de la transacción que se realizaba y la incertidumbre que provocaba en quienes lo realizaban por primera vez. En la actualidad el éxito del comercio electrónico es ya una realidad puesto que los consumidores confían plenamente en esta modalidad de comercio tanto como si lo hicieran físicamente en el comercio de su elección. Por lo que la desmaterialización del comercio ha sido un parteaguas para adoptar confianza en los subsecuentes actos jurídicos que se realizan de forma digital.

Otros aspectos también han tenido cambios radicales como lo es el trabajo en casa a través de medios tecnológicos que permiten hacer que esto sea posible; asimismo otras actividades y servicios de la administración pública, financiera y educativa entre otras. Paradigmáticamente esta situación ha propiciado el interés por mejorar aspectos de seguridad quien a su vez genera confianza, lo cual se ha logrado siguiendo protocolos de comportamiento para que se tenga éxito en cada una de las dinámicas que lo hacen a través de los medios digitales.

Evidentemente estos cambios impactan cada vez más en todos los ámbitos de la vida del ser humano, hasta el punto de que en un futuro muy próximo la realidad en la que vivimos será muy diferente, y para lograr que esto llegue

¹⁸⁶ La firma digital y entidades de certificación. Disponible: <https://www.informatica-juridica.com/trabajos/la-firma-digital-y-entidades-de-certificacion/> Consultada: 30 marzo 2022.

pronto se tiene que tener presente que las personas deben de confiar y tener la certeza de que es seguro apostarle al cambio, entrando a una nueva era digital de la que ya estamos formando parte. El hecho es que entre más confianza se vaya generando en el uso de los medios tecnológicos, se podrán aprovechar en gran medida las ventajas que esta ofrece.

Siguiendo esta línea se puede decir que la tecnología juega un papel determinante al momento de propiciar certeza jurídica a los actos que se realicen de forma virtual tendientes a propiciar efectos legales frente a terceros, por lo que para lograr la certidumbre requerida en ámbitos virtuales se cuenta con la firma electrónica la cual es emitida de forma personal a través de una autoridad fiscalizadora, que a continuación se describe.

4.3 La firma electrónica avanzada

(e. firma)

Pese a que la firma electrónica es emitida por una autoridad fiscalizadora su uso corresponde también a la realización en otras dependencias para trámites y servicios en donde se requiera la certeza de que quien realiza dicho acto es quien dice ser. Es decir, es una forma de identificación, pero en un ámbito virtual, tal cual lo es la firma autógrafa en la celebración de cualquier acto jurídico que se pretenda suscribir con otras personas, por lo que su uso no debe quedarse únicamente para ciertos actos de ciertas áreas en específico, potencializar su uso resulta ser lo más factible para brindar certeza jurídica a los actos que se efectúan en espacios virtuales.

Firma electrónica es el documento electrónico o informático, se concibe como un medio de expresión de la voluntad con efectos de creación, modificación o extinción de derechos y obligaciones por medio de la electrónica. La seguridad en el ámbito electrónico es fundamental para desarrollar actos con trascendencia jurídica con los mismos efectos que si se realizaran de forma presencial o

física.¹⁸⁷ Por lo que este mecanismo representado en un código encriptado es la herramienta perfecta para adentrarnos en la legalidad y certeza de los actos en línea.

Por lo que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (S.H.C.P.) a través del Servicio de Administración Tributaria (S.A.T.) es quien genera la firma electrónica avanzada, la cual anteriormente se denominaba firma electrónica en la actualidad se denomina certificado de e. Firma, esta es solicitada por personas físicas o morales previa solicitud para acudir ante el Servicio de Administración Tributaria quien será competente para la emisión de dicho certificado, para lo cual se le requerirá al solicitante, una unidad de memoria extraíble (USB) en la cual quedara una copia simple de su Certificado digital (extensión CER).

La información que el Servicio de Administración Tributaria requiere para la emisión de la e. Firma son: datos de identidad del contribuyente, consistentes en: huellas digitales, fotografía de frente, fotografía del iris, firma y digitalización de los documentos originales, con la finalidad de asegurar el vínculo que debe existir entre un certificado digital y su titular.¹⁸⁸ Es por lo tanto una herramienta que cumple con elementos únicos e irrepetibles e imposibles de alterar o falsificar, por tanto su utilización en la mediación electrónica es necesaria para cumplir con la certeza y seguridad de que los mediados son quienes dicen ser.

Por lo que se le solicita al requirente de la mediación, contar con firma electrónica avanzada para poder solicitarla por medios digitales, puesto que mediante ella se identifica plenamente a las personas que deberán intervenir en dicho mecanismo a través de medios tecnológicos, asimismo produce tal cual los efectos legales que produce una firma autógrafa, tal como lo señala la Ley de firma electrónica avanzada publicada en el diario oficial de la federación el día 11 de enero del año 2012, siendo presidente de la república Felipe de Jesús

¹⁸⁷ Grado cero. Disponible: <https://gradoceroprensa.wordpress.com/2017/08/03/firma-electronica/> Consultada: 20 marzo 2022.

¹⁸⁸ Diario oficial de la federación. Disponible: http://www.sat.gob.mx/gobmx/Paginas/ficha_105_cff.html Consultada: 18 marzo 2022.

Calderón Hinojosa. En la referida ley se precisa en el artículo 2 fracción XIII lo que se entiende por firma electrónica avanzada y sus alcances jurídicos, la cual es definida de la siguiente manera:

La firma electrónica al ser el conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de éstos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.¹⁸⁹ Tal como lo precisa la ley de firma electrónica avanzada, quien le atribuye los mismos efectos legales que una firma autógrafa, señalándolo de la siguiente manera:

El artículo 17 D precisa que, en los documentos digitales, una firma electrónica avanzada amparada por un certificado vigente sustituirá a la firma autógrafa del firmante, garantizará la integridad del documento y producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos con firma autógrafa, teniendo el mismo valor probatorio. Se entiende por documento digital todo mensaje de datos que contiene información o escritura generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.¹⁹⁰

En este mismo sentido la ley de firma electrónica avanzada en su título segundo, del capítulo I artículo 8 hace referencia al uso y validez de la firma electrónica avanzada, así como de los principios rectores por lo que esta ley se regirá, los cuales son: la equivalencia funcional, autenticidad, integridad, neutralidad tecnológica y no repudio, mismos que deberán aplicarse en todo momento a fin de satisfacer la protección de los derechos humanos de quienes intervienen en los actos jurídicos que conlleva la aplicación de la firma electrónica avanzada,

¹⁸⁹ Ley de firma electrónica avanzada. Disponible: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFEA_200521.pdf Consultada: 26 marzo 2022.

¹⁹⁰ Documentos digitales y firma electrónica avanzada. Disponible: <http://moraliflores.com/imprimir.articulo.php?tab=1&id=27> Consultada: 18 marzo 2022.

así como de correcta aplicación y uso de este medio tecnológico, por lo que dichos principios debe de ser entendidos de la siguiente manera.

I. Equivalencia Funcional: satisface el requisito de firma del mismo modo que la firma autógrafa en los documentos impresos; II. Autenticidad: permite dar certeza de que el mismo ha sido emitido por el firmante y le es atribuible las consecuencias jurídicas que de él deriven; III. Integridad: permite dar certeza de que ha permanecido completo e inalterado desde su firma. IV. Neutralidad Tecnológica: será aplicada de modo tal que no excluya, restrinja o favorezca alguna tecnología en particular; V. No Repudio: la firma electrónica avanzada garantiza la autoría e integridad del documento y que dicha firma corresponde exclusivamente al firmante, y VI. Confidencialidad: garantiza que sólo pueda ser cifrado por el firmante y el receptor.¹⁹¹

Mediante el aprovechamiento de los medios de comunicación electrónica, optimizar y ampliar el acceso y la cobertura a los diferentes trámites y servicios gubernamentales que se proporcionan a la sociedad, así como para lograr una verdadera administración pública “en línea” que permita comunicar a los servidores públicos entre sí y facilitar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, evitando así que éstos realicen desplazamientos innecesarios a los lugares en que se ubican las instituciones públicas, con el consecuente abatimiento de los costos en que incurren los particulares por los traslados y el gobierno federal en el uso de papelería.¹⁹²

Existe además en estos momentos de la elaboración del presente trabajo de investigación la obligación de respetar el aislamiento que la pandemia del COVID 19 que aun en el mes de enero de 2021 se vive en prácticamente todo el mundo, por lo que es imposible llevar a cabo reuniones de forma presencial, puesto que

¹⁹¹ Ley de firma electrónica avanzada. Cámara de Diputados. H. Congreso de la Unión. Disponible: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFEA_200521.pdf Consultada: 16 diciembre 2020.

¹⁹² Sobre la ley de firma electrónica avanzada. Disponible: <http://ruiz.sesmarkclientes.com/sobre-la-ley-de-la-firma-electronica-avanzada/> Consultada: 20 marzo 2022.

nuevamente varios estados de la república mexicana ha vuelto al semáforo rojo, en donde se maximizan las medidas de aislamiento social, por lo que una vez más se hace necesaria la incorporación de la mediación por medios digitales como mecanismo que podría favorecer y responder a las necesidades de la sociedad, y que por los sucesos que se viven mundialmente, la actividad de administración e impartición de justicia del poder judicial, requiere contar con recursos tecnológicos para responder a la nueva realidad social, que cada vez nos lleva a vivirla de una manera virtual en cada actividad que se pretende realizar.

Por lo que se plantea la incorporación de un protocolo de actuaciones para poder realizar mediaciones digitales, basadas en todo momento bajo el umbral de los principios que la misma ley señala y bajo la supervisión de la autoridad judicial, a fin de lograr óptimos resultados en la utilización de este mecanismo alternativo de solución de conflictos. Esta forma virtual podrá realizarse en la mediación de cada una de las entidades federales de la república mexicana, en no solo en los centros de mediación a través de la red nacional de mecanismos alternativos de solución de controversias, la cual fue creada en el año 2016, en la segunda asamblea plenaria ordinaria de la CONATRI, a fin de homologar los procedimientos de mediación electrónica en todo el país no solo en tiempos de pandemia, sino de manera definitiva, mediante mediación electrónica pública y privada.

No se trata de implementar la mediación electrónica improvisando en tiempos de la pandemia mundial, se trata de que sea utilizada de forma correcta, basándose en principios universales, tal cual ha sido abordada como ya se ha observado en el capítulo que antecede el presente, por lo que a continuación se precisa un protocolo de actuaciones sobre la mediación electrónica el cual puntualiza cada uno de los aspectos a seguir; así como formularios que fungen como constancia de cada uno de los actos que se desarrollen en las sesiones de mediación electrónica, además de la información que los mediados deben de conocer el cual se plasma en un consentimiento informado, en donde cada una de las parte

debe de manifestar de conformidad que conoce cada una de las ventajas y alcances de dirimir sus conflictos mediante la mediación en un entorno virtual.

4.4 La eficacia en la mediación electrónica

Los términos eficacia y eficiencia suelen ser referidos en áreas empresariales, lo cual resulta ser un término administrativo, en el que se emplea de forma recurrente para expresar que se han alcanzado los indicadores que previamente se han establecido en una empresa, ya sea con una cantidad inferior o superior a la que se tenía prevista. Por lo que resulta conveniente de ser trasladado a otros ámbitos y poder lograr metas establecidas con un mínimo de perjuicio y un máximo de beneficio, tanto económicos, emocionales, personales y de cualquier tipo que favorezca de manera efectiva a las personas.

La eficacia consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa y eficiencia se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo. Establece que la productividad puede medirse en relación con la totalidad de insumos empleados, en este último concepto existen una serie de términos que hay que tomar en cuenta: tecnología, organización, recursos humanos, relaciones laborales, condiciones de trabajo y calidad.¹⁹³

Los referidos términos como ya se ha expresado corresponden a un ámbito administrativo, pero al referirnos a la mediación por medios digitales, resultan útiles de emplearse ya que el primer concepto que es la eficacia podría referirse a la capacidad de las personas por lograr lo que se desea o espera, en este caso llegar a acuerdos que pongan fin al conflicto, conservar la relaciones, evitar que el conflicto escale. En cuanto a la eficiencia esta podrían entenderse como el

¹⁹³ Eficacia, eficiencia y productividad en una empresa. Disponible: <https://www.inadem.gob.mx/eficiencia-eficacia-y-productividad-en-una-empresa/> Consultada: 20 marzo 2022.

mínimo de inversión de recursos tanto económicos como emocionales, al resolver los conflictos.

En el caso de la eficiencia del Poder Judicial se puede hacer referencia a la condición en la que el aparato de justicia resuelve rápido, con calidad y con un costo moderado. En cuanto al tema de la eficacia se hace referencia en primer lugar al nivel de cumplimiento de las resoluciones o en su caso de los convenios generados; en segundo lugar, a la manera en que la solución impacta el problema que dio origen al conflicto; y en tercer lugar la forma en que la solución es percibida por la sociedad en general.¹⁹⁴

Es de suma importancia saber que la mediación es efectiva al momento de resolver conflictos, y más aún que este mecanismo lo es en comparación con los procesos judiciales que se instauran día con día. Los resultados se dan de manera rápida cuando desde la pre mediación se determina la factibilidad de la misma. De esta manera quienes participan y resuelven sus conflictos percibirán la eficacia de este mecanismo, al ser la voluntad de cada una de las personas cumplir con los acuerdos pactados.

Por sí misma la mediación es considerada eficaz puesto que los acuerdos son revisados por especialista jurídicos en virtud de que deben de proteger a ambas partes en cuanto a sus derechos y obligaciones, y nunca contravenirlos. Además de que los acuerdos se elevan como cosa juzgada y surten los mismos efectos como si fuera una sentencia. La importancia de los acuerdos no radica únicamente en que estos se suscriban, sino que se cumplan, y esto es posible cuando plenamente se expresa la voluntad y convicción de realizar dichos pactos, lo cual hace posible que este instrumento sea eficaz al momento de resolver los conflictos.

¹⁹⁴ Poder Judicial del Estado de Nuevo León. Disponible: <https://www.pjenl.gob.mx/MecanismosAlternativos/download/Mediacion-A-Distancia.pdf>
Consultada: 15 diciembre 2020.

Existen elementos que contribuyen a la eficacia del acuerdo de mediación, y es que éste se alcanza en un contexto en el cual se requiere mantener relaciones a futuro, como, por ejemplo, vecinales o familiares, en beneficio de los hijos.¹⁹⁵ La Carta de las Naciones Unidas señala a la mediación como un instrumento de gestión de controversias, el cual ha demostrado ser un instrumento eficaz para abordar los conflictos.¹⁹⁶ Pues tiene como prioridad tres pilares fundamentales presentes en un conflicto y la manera en cómo tratarlo que son la prevención, la gestión y la solución de este, de tal manera que lo anterior posiciona a la mediación como un instrumento eficaz de la búsqueda de soluciones.

Asimismo, la cooperación dentro de los procesos de mediación contribuye a ser un mecanismo eficaz, pues cada uno de los que participan en ellos son piezas fundamentales para alcanzar acuerdos ajustados a la realidad y a las necesidades de las personas mismas, mediante la cooperación, la sociedad se va formando de manera inclusiva, respetando los derechos de los más vulnerables, de los que desconocen distintas maneras pacíficas de resolución de conflictos. El dialogo es y será la forma más eficaz de encontrar soluciones en cualquier ámbito de la vida del ser humano.

La mediación pone énfasis en conocer el ambiente o entorno de donde se desarrolla este proceso de gestión de conflictos de forma pacífica con la intención de ser un instrumento eficaz y expedito. Lo antes mencionado se logra gracias a la correcta dirección de quienes dirigen el proceso de mediación, como lo son los mediadores, lo cuales deben de actuar de manera imparcial, con escucha activa, informar a los mediados de los beneficios dentro de los procesos a fin de alcanzar acuerdos y de esta manera obtener los resultados que se esperan en este tipo de mecanismos de solución de controversia.

¹⁹⁵ Robles Ramos, Karin J. *La eficacia de la mediación: cuestión de perspectivas*. Revista de Administración Pública, volumen 47 2016 p. 141.

¹⁹⁶ Carta de las Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/about-us/un-charter> Consultada: 12 diciembre 2020.

Al momento de realizar un proceso de mediación se requiere contar con un lugar propicio para tal actividad, en donde las personas se sientan con la mejor disposición para resolver sus desavenencias, en donde las habilidades del mediador van a tener que salir a flote para lograr arreglos eficientes. El mediador es capaz de identificar cuando una mediación fluye de manera correcta, y cuando es momento de tomar otras medidas (co mediación) que contribuyan al éxito del proceso pacífico.

La eficacia fundamentalmente está en manos de las personas que participan en la mediación, y de quien la dirige, por lo que su labor contribuirá al éxito del mecanismo, al proyectar una buena actitud, ser elocuente con lo que se aborda en la sesión, actuando en todo momento con conocimiento de causa, concibiendo que cada sesión ha sido preparada y no desarrollada de forma improvisada. Lo anterior se fundamenta principalmente en el principio de flexibilidad, y esto no quiere decir que no cuente con estrategias ya concebidas desde el momento en que se inicia la mediación, aunque hay que mencionar que no todos los procesos son iguales, si se sigue maniobras encaminadas a lograr acuerdos.

Las habilidades de un mediador favorecerán a que las personas puedan encaminarse a proponer alternativas justas para todos, lo cual favorece a la pronta resolución y fin del conflicto. Asimismo la decisión de las partes por resolver su conflicto mediante la mediación también representa una manera eficaz para encontrar solución al mismo, pues son las personas las que negocian y se comprometen hasta donde son capaces de cumplir y no lo hacen con lo imposible, por tanto actuar voluntariamente trae aparejada la buena fe de las personas y de sus decisiones.

4.5 La Digitalización en el Poder Judicial

Debido a la pandemia sanitaria del COVID-19, desde el 2020 en aras de facilitar la labor del poder judicial de algunos estados de la república mexicana, han

proporcionado ciertos medios necesarios para no pausar de forma radical su actuar como órgano jurisdiccional, pero no en todos sus aspectos; sino únicamente en cuanto a la recepción de demandas y promociones, consulta de expedientes electrónicos, citas en línea, notificaciones electrónicas entre otras. Lo cual no resulta de ninguna manera la mejor forma de que los justiciables tengan un eficaz acceso a la justicia.

Son evidentes los esfuerzos en algunas sedes del poder judicial en la república mexicana por lo que a continuación se plasma los estados que se han sumado desde el año pasado a los inicios de la era digital del poder judicial en México, en algún aspecto de sus procesos en este caso es el de los que cuentan con expedientes electrónicos. Lo cual demuestra que no existe unificación en cuanto al manejo y utilización de tecnología en los procesos judiciales.



Fuente: México evalúa.

Estados como, por ejemplo, Aguascalientes, Chihuahua, Nuevo León, Oaxaca, Estado de México y Quintana Roo han implementado juzgados que llevan a cabo la impartición de justicia en línea. El 12 de junio de 2020 el Consejo de la Judicatura Federal expidió el acuerdo relativo a la puesta en marcha de los trámites a distancia para el empleo de los medios tecnológicos.¹⁹⁷

¹⁹⁷ Diario Oficial de la Federación. Disponible: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5594926&fecha=12/06/2020 Consultada: 15 julio 2020.

Poder Judicial ha anunciado uso de audiencias por videoconferencias

Poder Judicial	Fecha en que se anunció el uso de videoconferencias para audiencias	Documento donde se anuncia	Precisión
Nuevo León	17 de marzo	Acuerdo	En materia penal y de justicia para adolescentes, se procurará que la intervención del ministerio público y del imputado, cuando esté detenido, se realice por videoconferencia
Yucatán	23 de marzo	Comunicado	Se realizó una audiencia en materia de justicia para adolescentes
Aguascalientes	30 de marzo	Acuerdo	Se podrán realizar audiencias por videoconferencias en materia penal y familiar y se realizarán de preferencia a través de Zoom
San Luis Potosí	31 de marzo	Comunicado	Se podrán realizar audiencias por videoconferencias en materia penal
Ciudad de México	31 de marzo	Mensaje del presidente	Las partes intervendrán en las audiencias desde salas distintas, haciendo uso de la telepresencia
Federal	2 de abril	Acuerdo del Consejo de la Judicatura Federal	Se autoriza a los juzgadores de los Centros de Justicia Penal Federal a usar audiencias por videoconferencias. Se precisa que se podrían usar también para asuntos no urgentes en caso de que se llegue a ampliar el catálogo de asuntos que los juzgadores pueden resolver
Federal	10 de abril	Mensaje en Twitter del ministro Arturo Zaldívar	La Suprema Corte de Justicia de la Nación empezará a sesionar de manera remota a partir del 20 de abril
Coahuila	6 de abril	Acuerdo	Se podrán realizar audiencias por videoconferencia en materia

Poder Judicial	Fecha en que se anunció el uso de videoconferencias para audiencias	Documento donde se anuncia	Precisión
			penal. Se precisa que se podrían usar también para asuntos no urgentes a criterio del juzgador
Oaxaca	6 de abril	Acuerdo	Se podrán realizar audiencias por videoconferencia en materia penal. Podrá ser por Zoom o Skype
Hidalgo	7 de abril	Acuerdo	Se podrán realizar audiencias por videoconferencia en materia penal. Podrá ser por plataformas tecnológicas de fácil acceso a la ciudadanía
Michoacán	7 de abril	Acuerdo	Se podrán realizar audiencias por videoconferencia en materia penal
Tamaulipas	8 de abril	Acuerdo	Se podrán realizar audiencias por videoconferencia en materia penal y de justicia para adolescentes. Se precisa que se podrían usar también para asuntos no urgentes en caso de que se llegue a ampliar el catálogo de asuntos que los juzgadores pueden resolver
Baja California Sur	12 de abril	Acuerdo	Se podrán realizar audiencias por videoconferencia en materia penal
Chiapas	12 de abril	Acuerdo	Se realizó una audiencia en materia de justicia para adolescentes
Guanajuato	14 de abril	Comunicado	Se deben priorizar audiencias por videoconferencia en materia penal

La pandemia continua al momento de realizar la presente investigación y en la dinámica que juegan los distintos indicadores o semáforos epidemiológicos tanto a nivel internacional o como nacional, en donde en se apertura un poco más o limita la actividad jurisdiccional, se requiere priorizar la implementación de la mediación en línea, el destino o fin de la pandemia sanitaria del COVID-19 es incierta, la aparición de nuevas cepas complica cada vez más la continuidad de los procesos jurisdiccionales, si se reflexiona de manera positiva esta situación de la catástrofe sanitaria a nivel global, impacta en la necesidad de replantear la forma de resolver los conflictos.

Sensibilizando a las personas y haciéndolas que se conduzcan con civilidad en beneficio y protección de los derechos humanos lo cual resulta una tarea colaborativa entre sociedad y autoridad, hablar de los mecanismos alternativos de solución de controversias (mediación digital) es hablar proactivamente pues el mismo poder judicial de la federación ha señalado de forma análoga a los M.A.S.C. (mecanismos alternativos de solución de controversias) con los mismos beneficios (10a.) III.2o.C.6 K Décima época, que a la letra señala:

ACCESO A LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, COMO DERECHO HUMANO. GOZA DE LA MISMA DIGNIDAD QUE EL ACCESO A LA JURISDICCIÓN DEL ESTADO. Los artículos 17, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, reconocen a favor de los gobernados el acceso efectivo a la jurisdicción del Estado, que será encomendada a tribunales que estarán expeditos para impartir justicia, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial; en ese sentido, la Constitución Federal en el citado artículo 17, cuarto párrafo, va más allá y además de garantizar el acceso a los tribunales previamente establecidos, reconoce, como derecho humano, la posibilidad de que los conflictos también se puedan resolver mediante los mecanismos alternativos de solución de

¹⁹⁸ México Evalúa. Disponible: Disponible: <https://www.mexicoevalua.org/covid-19-y-las-posibilidades-de-una-justicia-digital/> Consultada: 22 marzo 2022.

controversias, siempre y cuando estén previstos por la ley. Ahora bien, en cuanto a los mecanismos alternativos de solución de controversias, se rescata la idea de que son las partes las dueñas de su propio problema (litigio) y, por tanto, ellas son quienes deben decidir la forma de resolverlo, por lo que pueden optar por un catálogo amplio de posibilidades, en las que el proceso es una más. Los medios alternativos consisten en diversos procedimientos mediante los cuales las personas puedan resolver sus controversias, sin necesidad de una intervención jurisdiccional, y consisten en la negociación (autocomposición), mediación, conciliación y el arbitraje (heterocomposición).¹⁹⁹ En ese sentido, entre las consideraciones expresadas en la exposición de motivos de la reforma constitucional al mencionado artículo 17, de dieciocho de junio de dos mil ocho, se estableció que los mecanismos alternativos de solución de controversias “son una garantía de la población para el acceso a una justicia pronta y expedita ..., permitirán, en primer lugar, cambiar al paradigma de la justicia restaurativa, propiciarán una participación más activa de la población para encontrar otras formas de relacionarse entre sí, donde se privilegie la responsabilidad personal, el respeto al otro y la utilización de la negociación y la comunicación para el desarrollo colectivo”; ante tal contexto normativo, debe concluirse que tanto la tutela judicial como los mecanismos alternos de solución de controversias, se establecen en un mismo plano constitucional y con la misma dignidad y tienen como objeto, idéntica finalidad, que es, resolver los diferendos entre los sujetos que se encuentren bajo el imperio de la ley en el Estado Mexicano.²⁰⁰

Con lo anterior se percibe el interés de la autoridad por hacer posible que impere por encima de los procesos jurisdiccionales los mecanismos alternativos (mediación en línea) lo restante es unificar, difundir, profesionalizarse e incorporar la figura de la mediación en todos los ámbitos y materias en las que sea posible, para dar soluciones inmediatas a los conflictos y hacer uso de los medios tecnológicos que evitan la concentración de personas en un mismo lugar físico, lo cual es fundamental evitar para disminuir contagios y resolver conflictos, por lo que la mediación digital brinda la posibilidad de acercar a los justiciables a un eficiente, rápido, económico acceso a la justicia.

4.5.1 La mediación Electrónica

¹⁹⁹ Cornelio Landero, Eglá. Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano. Disponible: <https://www.revistaderecho.com.co/wp-content/uploads/2021/03/MASC.pdf> Consultada: 20 marzo 2022.

²⁰⁰ El uso de los medios alternativos de solución de controversias como requisito de procedibilidad en la demanda. Disponible: <https://procesalia.com.mx/el-uso-de-los-medios-alternativos-de-solucion-de-controversias-como-requisito-de-procedibilidad-de-la-demanda/> Consultada: 20 marzo 2022.

Como toda figura jurídica ha tenido que evolucionar de acuerdo a las necesidades que la sociedad demanda, lo mismo ha sucedido con los mecanismos alternativos de solución de controversias, como es el caso de la mediación, quien desde antes de la pandemia se vislumbraba la urgente necesidad de desarrollarse, como sucede en algunos países en donde desde hace años han implementado dicha figura, incorporando la tecnología para gestionar los conflictos de una forma inmediata y simple pues evita trasladar a las personas a un mismo espacio físico.

Las necesidades sociales en la actualidad, han orientado a que las personas se muevan en otros ámbitos en lo que respecta a la interacción con los demás, la virtualidad ha permeado a casi todos los sectores de la vida del ser humano, se habla de nuevas formas de contacto con el exterior, por lo que esta realidad ha sobre pasado múltiple de las actividades reservadas anteriormente para realizarse de forma presencial cara a cara. La forma de resolución de conflictos de la mediación electrónica ha echado, mano de esta herramienta y de esta manera evita congestionar aún más la labor de la autoridad jurisdiccional.

La mediación electrónica es uno de los principales métodos de ODR utilizados ante estas circunstancias, a las que se suman las relaciones sociales cada vez más impersonales y masivas en las redes, con componentes internacionales, que hacen casi imposible la atención de dichos conflictos por los tribunales tradicionales.²⁰¹ Por esa misma razón las personas están optando en muchas partes del mundo por dirimir sus conflictos mediante mecanismos como la mediación electrónica la cual concientiza a las personas a buscar entre ellos la mejor solución con acuerdos colaborativos y benéficos para todos.

En los días que corren, internet se torna como inductor de los sistemas de mediación, haciendo pasar al mediador físico como ejecutor, creando unos nuevos modos de ADR denominados globalmente ODR (Online Dipute

²⁰¹ *Ibíd*em p. 149.

Resolution), que serían el resultado de combinar la eficiencia de los sistemas convencionales ADR con el poder y las ventajas ofrecidas por internet.²⁰² Este dispositivos ODR contiene un plus dentro de los mecanismos alternativos de solución de controversias, al incorporar los medios tecnológicos, es decir se realizan en línea en un espacio virtual.

Esta interacción es lo que se denomina mundialmente como ODR (Online Dispute Resolution), que son el resultado de combinar los ADR (Alternative Dispute Resolution) con las nuevas tecnologías. Esta modalidad solo podría ser usada, únicamente, por aquellas personas que tengan cierto manejo y familiaridad con las tecnologías, por ello, hay que garantizar la igualdad de las partes, es decir, que ambas tengan manejo con las tecnologías y acceso al medio online.²⁰³ Por lo tanto los profesionistas que realizar la mediación deben estar preparados para estos desafíos tecnológicos además de ser especialistas en dicho mecanismo alternativo de gestión de conflictos, con pleno conocimiento de otros elementos como lo es el comportamiento humano, lenguaje corporal, asertividad, escucha activa, entre otros a fin de desarrollar sesiones de mediación en línea lo más apegadas posible a lo que se realiza en una mediación tradicional.

Los procedimientos de mediación electrónica que ahora mismo están en auge son: El envío telemático de correos electrónicos entre las partes, y la de salas virtuales. Así, se podría distinguir entre canales de comunicación simultánea-sincrónica (videoconferencias) y sucesiva-asíncrona (correo electrónico).²⁰⁴ Lo instantáneo que resulta la comunicación ha logrado el éxito en donde se realiza ya de forma cotidiana, pues no se requiere hacer esperar a las partes en conflicto, sino que al ser programadas las sesiones de mediación se evita engorrosas esperas e impacientes participantes, asimismo se prioriza la atención y gestión del conflicto evitando demora en la resolución de los mismos.

²⁰² Luz Clara, Bibiana Beatriz. y Bauza Reilly, Marcelo Eduardo. *Resolución de disputas en línea. Instrumentos para la justicia del siglo XXI*. Dofiscal Editores, México, 2020, p. 2.

²⁰³ Ídem.

²⁰⁴ *Ibidem* p. 4.

Existen controversias en torno a la mediación cuando esta hace uso de los medios tecnológicos de la información y comunicación, por lo que los criterios o definiciones son discutidas en distintos escenarios, los conceptos referidos son: mediación en línea (online), mediación digital, mediación electrónica, ODR (Online Dispute Resolution), entre los más utilizados. En el caso de la mediación electrónica como se refiere en el párrafo anterior, esta mantiene una comunicación simultánea-sincrónica y sucesiva-asíncrona debido al uso de correos electrónicos, chats, videoconferencias.

Por cuanto, a la mediación digital, esta únicamente se refiere a un proceso en el que se usa en todo momento la videoconferencia, teniendo una comunicación simultánea-sincrónica la cual para algunos especialistas resulta lo más conveniente pues consideran que de esta forma se logra tener la certeza de que las personas mediadas son las que dicen ser, al tenerlas frente a una pantalla todo el tiempo durante la sesión de mediación digital. Otro de los desafíos que incorpora la mediación digital es la utilización de la firma electrónica la cual funge tal cual como si fuera la firma autógrafa, lo que facilita la firma de acuerdos o convenios, equiparando dichos actos jurídicos a una sentencia emitida por un juez,

Evidentemente la figura de la mediación electrónica requiere de un trabajo multidisciplinario y transdisciplinario, coordinando trabajos para poder crear plataformas de colaboración digitales y desarrollar la mediación en un ámbito digital con ayuda de dispositivos electrónicos que faciliten la comunicación entre las personas mediadas con la intención de que se dé una correcta y pacífica comunicación entre ellas. Contar con una plataforma con las características específicas que requiere este tipo de mediación es en lo que seguramente se tendrá que plantear para ir cubriendo las necesidades que exige esta figura, que ha tenido que madurar y que va a seguir haciéndolo a pasos acrecentados.

Una plataforma exclusivamente desarrollada para la mediación electrónica permitiría abordar cada etapa de la misma y sus necesidades, brindando una herramienta ágil y específica que implicará optimizar los tiempos, las

interacciones necesarias. Por su intermedio, el mediador se incorpora a un sistema de relaciones para ayudar a las partes a modificar su dinámica de poder, creencias, comportamientos e información.²⁰⁵ Distintas plataformas son utilizadas para el desarrollo de las sesiones tales como cisco webex, zoom, meet, teams, entre otras, las cuales son utilizadas en la mediación electrónica mientras no se tenga una plataforma específica para este tipo de figura, las cuales cuentan con seguridad y privacidad de los datos en las reuniones que son a través de dichas plataformas digitales.

El mediador electrónico deberá capacitarse adecuadamente, además de las técnicas aprendidas para la mediación presencial, y agregar las habilidades tecnológicas, conocimientos y capacidades para llevar adelante una mediación en línea, y a su vez poder transmitir las instrucciones adecuadas a las partes para que ellas también puedan estar presentes en tiempo y forma en las sesiones.²⁰⁶ La era digital requiere de más y mejores profesionistas capaces de desarrollar su labor tal como si se estuviera frente a frente y físicamente con quienes se interactuar, sin perder el lado humano, pues lo único distinto es el canal a través del cual se da la comunicación.

El acceso a internet y a las nuevas tecnologías no constituye ya en sí una barrera, la auténtica barrera es hoy, sin duda, no facilitar el acceso a la justicia por canales en línea. Debe tenerse en cuenta, a mayor abundamiento, que el acceso efectivo está íntimamente imbricado con otros muy relevantes derechos fundamentales, como el derecho a la libertad, a la igualdad o al libre desarrollo de la personalidad de los sujetos en tanto individuos.²⁰⁷ La inclusión tecnológica ha permitido involucrarse en todos los ámbitos posibles de las actividades del ser humano, así como incluir de forma paulatina a todos, ya sea por algún

²⁰⁵ Moore, Christopher. *El proceso de mediación*, Granica, España, 2010, p. 150.

²⁰⁶ Luz Clara, Bibiana Beatriz. La mediación en entornos electrónicos. *Rev. Ius*, vol. 12, n. 41, p. 343-358, jun. 2018. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100343&lng=es&nrm=iso>. Consultado: en 28 diciembre 2021.

²⁰⁷ Vilalta Nicuesa, Aura Esther. *Mediación y arbitraje electrónicos*. Aranzadi, España, 2013, p.283.

trámite, servicio, esparcimiento o cualquier necesidad que para todo ya se ha vuelto indispensable.

En caso de México algunos han sido los intentos que se han tenido respecto a la incorporación de figuras distintas a las formas tradicionales de resolución de conflictos, pues si bien es cierto la posibilidad de incorporar mecanismos alternativos de solución de controversias es posible en todo el país, pero no es una realidad en distintos estados o en algunos otros carecen de regulación estatal para desarrollar dicho precepto, por lo que a continuación se describe la manera en la que se lleva a cabo la mediación digital y sus figuras análogas, y como se ha regulado y la operatividad de las mismas.

El estado de Tamaulipas cuenta con un mecanismo denominado mediación a distancia, el cual se desarrolló por primera el 30 de abril del 2014, con el objetivo de lograr el acceso a la justicia a través de la mediación y la incorporación de los medios tecnológicos (TIC) capaz de ser eficaz y eficiente para cubrir las necesidades que la sociedad actual demanda. Por lo que estos cambios deberán seguir aterrizándose en adecuaciones a la ley con el ánimo de sustanciar los ámbitos de operatividad para que este instrumento sea una realidad no solo en este estado, sino en todo el país.

La meta principal del proyecto fue, que las personas puedan conocer, usar y difundir ellos mismos el servicio de mediación a distancia como mecanismo eficiente y eficaz para resolver conflictos. La medida de la satisfacción del usuario es parte de la política de calidad, de tal manera que ha permitido establecer tendencias, detectar cambios y construir hipótesis explicativas de estas. Asimismo permite aplicar medidas correctivas al procedimiento, que no generaron los resultados esperados, en los que los mayormente beneficiados son y deben de ser siempre los usuarios del servicio.²⁰⁸ Sin lugar a duda un

²⁰⁸ Poder Judicial del Estado de Nuevo León. Disponible: <https://www.pjenl.gob.mx/MecanismosAlternativos/download/Mediacion-A-Distancia.pdf>
Consultada: 15 diciembre 2020.

elemento muy importantes es la eficacia como instrumentos que facilitan el acceso a la justicia, pues claramente el beneficio recae en la sociedad quien encuentra una manera distinta a la tradicionalmente empleada para solucionar sus conflictos, siendo las partes involucradas, las protagonistas en todo momento del actuar dentro de las sesiones pues a partir de ello se podrá aterrizar en acuerdos que sean posibles de cumplirse y dar por terminada la discrepancia de forma rápida, de calidad y económica.

En lo que respecta a la ciudad de México, anteriormente Distrito Federal, en el año 2008 se expidió la Ley de justicia alternativa del tribunal superior de justicia para el Distrito Federal, con el objetivo de reglamentar el artículo 17 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, párrafo cuarto en donde dentro de su capítulo dos, fracciones XII quarter de la ley mencionada se define al módulo de mediación virtual como:

El espacio virtual del sistema automatizado que permite la prestación del servicio de mediación por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología operada por cuenta del Tribunal por conducto del centro cuya utilización y acceso se autoriza a uno o varios mediadores privados que han satisfecho los requisitos para ello.²⁰⁹ Siendo lo anterior el precedente de lo que posteriormente se convertiría en una realidad, lo que ahora se realiza como mediación por medios digitales en la Ciudad de México, en donde cabe la posibilidad de desarrollar dicho mecanismos alternativo de solución de controversia por mediadores o facilitadores tanto públicos como privados.

Lo anterior fue posible mediante el acuerdo 11-18/2020, emitido por el pleno del consejo de la judicatura de la Ciudad de México, en sesión de fecha cinco de junio de dos mil veinte, en el que se establecieron los lineamientos para la implementación y uso del servicio de mediación y facilitación virtual en el centro

²⁰⁹ Procelia. Disponible: <https://procesalia.com.mx/el-uso-de-los-medios-alternativos-de-solucion-de-controversias-como-requisito-de-procedibilidad-de-la-demanda/> Consultada: 12 enero 2021.

de justicia alternativa del poder judicial de la Ciudad de México.²¹⁰ El cual pone a disposición de las personas los servicios de mediación y facilitación en línea, para resolver conflictos sobre asuntos en materia civil, mercantil, familiar mediante la mediación y en facilitación, en materia penal y de justicia para adolescentes. Diferenciando la denominación de facilitador y mediador como lo señala el Código Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal, en donde señala que en dicha área penal se denominar facilitador y no mediador como doctrinalmente se suele referir.

La mediación o facilitación en línea son procedimientos voluntarios por los cuales dos o más personas involucradas en una controversia, a las cuales se les denomina mediados (en mediación) o intervinientes (en facilitación), buscan y construyen acuerdos mutuamente satisfactorios, mediante la asistencia de un tercero imparcial y neutral denominado mediador o facilitador, según el caso, quien facilitará a distancia y por medios electrónicos el procedimiento.²¹¹ Dichos criterios son definidos dentro de los lineamientos para la implementación y uso del servicio de mediación y facilitación virtual en el centro de justicia alternativa del poder judicial de la Ciudad de México, además de contar con un capítulo destinado a la operatividad de la mediación virtual, así como contar con una página electrónica mediante la cual se explica de manera clara y sencilla la manera de acceder a la plataforma digital y poder desarrollar la mediación por medios electrónicos.

Dentro del cuarto artículo transitorio se resalta la prioridad por la utilización de la mediación virtual, debido al plan de contingencia del poder judicial de la Ciudad de México derivado de la pandemia sanitaria que se vive en todo el mundo desde finales del año 2019, por lo que se orilló al órgano jurisdiccional a poner en marcha este instrumento para solución de conflictos en línea, para cubrir las nuevas necesidades de la sociedad frente a la pandemia del COVID 19, en

²¹⁰ Secretaria General. Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México. https://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/cja/wp-content/uploads/Acdo-11-18_2020.pdf
Consultada: 20 diciembre 2020.

²¹¹ Mediación. Disponible: <https://www.linkedin.com/pulse/mediaci%C3%B3n-pascual-hernandez-mergoldd> Consultada: 12 diciembre 2020.

donde el distanciamiento social es fundamental para erradicar dicho virus de las personas. Es importante destacar que las personas antes de la pandemia podían optar por acudir a estos mecanismos de mediación o facilitación de forma presencial o virtual.

Por lo que a continuación se presentan datos estadísticos emitidos por el Poder Judicial de la Ciudad de México en donde se expresa distintos elementos en el que sobre salen el número de expedientes, cuantos han sido abordados mediante mediación, los acuerdos pactados ya sean de forma verbal o escrita, a fin de resaltar y comparar los datos previamente a la pandemia sanitaria por el COVID 19. Por lo que la información es del área de mediación familiar del primer trimestre del año del 2020 de los meses enero, febrero y marzo, recordando que los contagios en México fueron a partir del año siguiente al 2019.

Mediacion familiar

1er. Trimestre Enero a marzo de 2020

Número de expedientes	674
Asuntos asignados	282
Asuntos en trabajo actual de mediación	489
Asuntos que no iniciaron mediación	60
Asuntos cerrados y que si entraron a sesiones de mediación	215
Asuntos concluidos con acuerdos y/o convenio	190
Asuntos concluidos con convenios escritos	134
Asuntos concluidos con convenios verbales	83
Asuntos cerrados por desinterés de los mediados a concluir proceso con convenio	0
Asuntos en remediación	1
Asuntos en remediación concluidos con acuerdos y/o convenio	1
Asuntos cerrados por desinterés de los mediados a concluir proceso de remediación	0
Total de convenios de mediación y remediación	177
Sesiones de pre-mediación realizadas	845
sesiones de pre-mediación efectuadas	423
horas de mediación realizadas	5
Sesiones de mediación realizadas	329
Horas de mediación efectuadas	667
Total de 1º y 2ª invitaciones	351
Número de personas a las que se les brindo el servicio de mediación	1042

Fuente: PJCDMX

Elaboración: propia

La implementación ya era necesaria antes de la pandemia, y se había planteado como prioritaria en el poder judicial, para que los justiciables tuvieran un mejor acceso y administración de justicia, además de que un aspectos positivos que la pandemia sanitaria trajo, fue la necesidad de incorporar la tecnología a algunos mecanismos alternativos de solución de controversias, para agilizar y actualizar **nuevas formas** de resolución de conflictos de forma más sencilla y a disposición de la sociedad. Aunque la utilización la mediación electrónica representa un reto en la sociedad por dos factores muy importantes, el primero es que las personas muchas veces desconocen otras formas de poder solucionar sus conflictos (lo único que conocen es demandar o denunciar) y número dos, incorporar los medios tecnológicos a la resolución de sus conflictos para muchos de ellos es complicado o así lo consideran por su desconocimiento.

En palabras de la Doctora Nuria González Martín: Los futuros sistemas de justicia se parecerán cada vez más a la resolución de disputas en línea que a los propios tribunales; los consumidores y los ciudadanos esperarán cada vez más la reparación en línea y algo fundamental para todos, visualizar la resolución de disputas en línea como la mejor manera de ampliar el acceso a la justicia. Un cambio oportuno en tiempo de emergencias sanitarias, económicas y personales.²¹² Todo cambio es positivo si se sabe canalizar, con la cuestión tecnológica sucede lo mismo, al principio cuesta trabajo poder entenderla y hacer que eso facilite muchas de las actividades que se realiza, pero con el paso del tiempo se vuelve una necesidad, al reducir tiempo, desplazamientos y ahorrar dinero.

Los últimos datos que arroja el Poder judicial de la Ciudad de México en el segundo trimestre de abril a junio de 2021 en materia civil y mercantil en su modalidad tanto virtual como presencial por mediación pública es la siguiente:

²¹² González Martín, Nuria. Emergencia sanitaria por COVID-19: Reflexiones desde el derecho (I) Instituto de Investigaciones Jurídicas Opiniones Técnicas sobre Temas de Relevancia Nacional, núm. 14 p. 77. Disponible: https://archivos.juridicas.unam.mx/www/site/publicaciones/151Emergencia_sanitaria_por_COVID_19_reflexiones_desde_el_derecho_I.pdf Consultada: 10 enero 2020.

Mediación civil y mercantil (virtual- presencial)

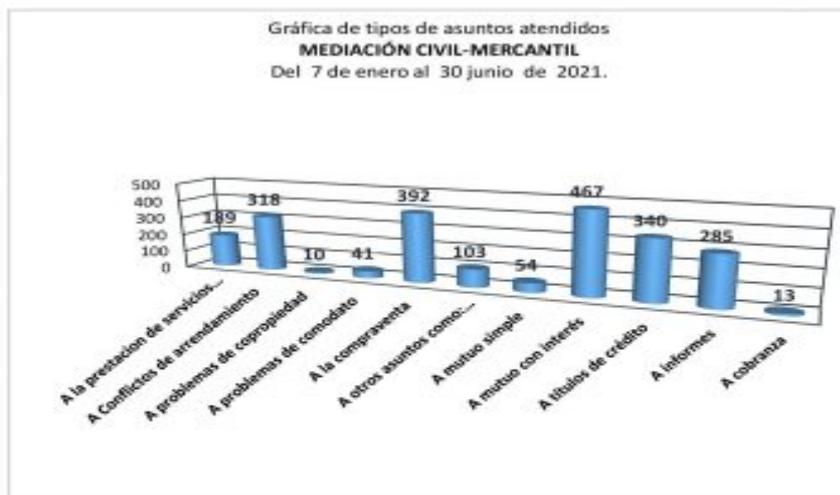
2do. Trimestre abril-junio 2021

	Presencial	Virtual
Número de expedientes abiertos	906	283
Asuntos asignados	144	43
No. De personas a las que se les brinda el servicio de mediación	1115	344
Asuntos en trabajo actual de mediación	311	69
Asuntos que no iniciaron mediación	58	8
Asuntos cerrados y que si entraron a sesiones de mediación	63	39
Asuntos concluidos con acuerdos y/o convenio	39	28
Asuntos concluidos con convenios escritos	26	22
Asuntos concluidos con acuerdos verbales	10	9
Asuntos	24	11
Asuntos en remediación	5	1
Asuntos en remediación concluidos con acuerdos y/o convenios	0	2
Asuntos cerrados por desinterés de los mediados a concluir procesos de remediación	2	0
Total de convenios de mediación y remediación	27	21
Sesiones de pre-mediación realizadas	1115	328
Horas de pre-mediación efectuadas	557	328
Sesiones de mediación realizadas	109	126
Horas de mediación efectuadas	218	262
Total de 1ras y 2das invitaciones	1344	448

Porcentaje de mediaciones cerradas con convenios y/o acuerdos	60.66	70.33
Porcentaje de mediaciones cerradas por desinterés de los mediados a concluir proceso con acuerdo y/o convenios	39.33	29.66
Promedio de evaluación del servicio de mediación	9.66	10

Fuente: PJCDMX

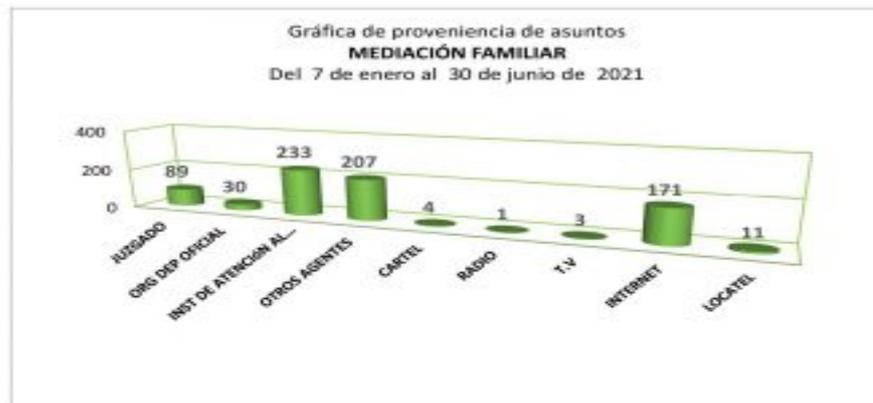
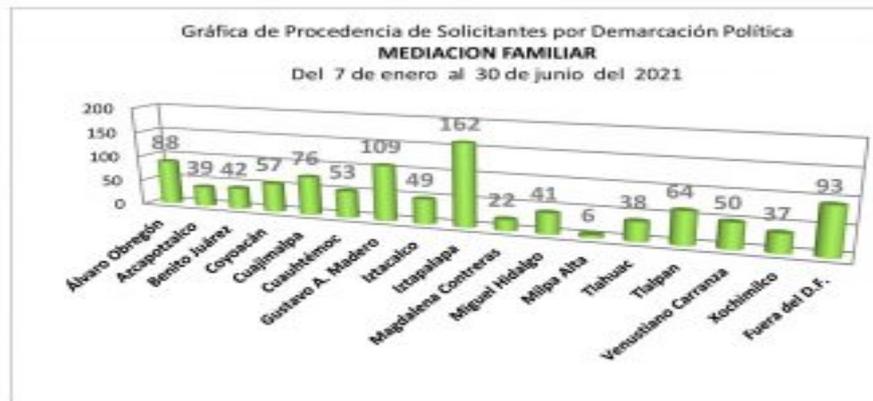
Elaboración propia



Fuente: PJCDMX

En la gráfica anterior se observa en la primera imagen la forma en que son invitadas las personas a participar ya sea de forma virtual o presencial a dirimir

su conflicto mediante la mediación, y esto es a través de correos electrónicos, físicamente o mediante el servicio postal mexicano (SEPOMEX) con el fin de buscar alternativas de solución a sus problemas mercantiles o civiles, los cuales son encausado a través de los Centros de Justicia Alternativa de la Ciudad de México. Los asuntos más recurrentes en esta área son por: prestación de servicios, conflictos de arrendamiento, problemas de copropiedad, problemas de comodato, compraventas, otros asuntos de mutuo simple, mutuo con interés, títulos de crédito y cobranza.



Fuente: PJCDMX

En materia familiar la procedencia de las solicitudes de mediación electrónica o presencial en la Ciudad de México, son solicitadas como se señala en los gráficos por demarcación política principalmente por 16 alcaldías entre las que

destacan Álvaro Obregón, Gustavo A. Madero e Iztapalapa en el periodo del 7 de enero al 7 de junio de 2021. La proveniencia de los asuntos de la mediación familiar según lo destaca la gráfica anterior son de distintos sectores, entre los que destacan: los juzgados, Órganos o dependencias oficiales, Instituto de atención e internet con el 172 %. En este último dato, es importante resaltar que un porcentaje importante de la población consulta los sitios web para cuestionar en donde, con quien y como resolver un conflicto.

Procesal penal acusatorio adultos
Abril a junio 2021

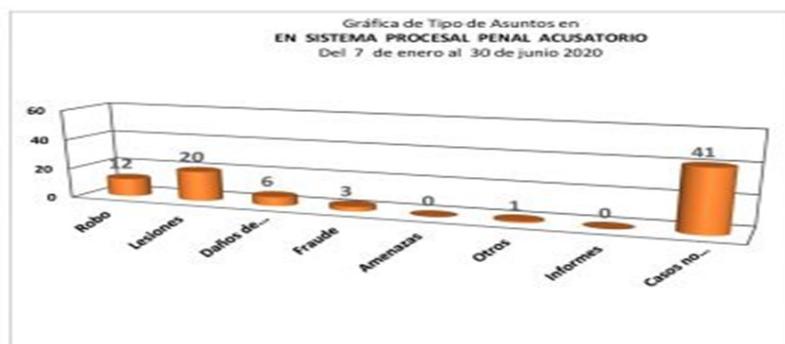
Número de expedientes	56
Asuntos asignados	21
Asuntos en trabajo actual de MASC	7
Asunto que no iniciaron MASC	0
Asuntos cerrados y que si entraron a sesión de MASC	24
Asuntos concluidos con acuerdos preparatorios o plan de reparación	18
Asuntos cerrados por desinterés de los intervinientes a concluir proceso con acuerdos reparatorios o plan de reparación	5
Asuntos en reunión de revisión re-mediación	0
Asuntos de reunión de revisión concluidos con acuerdos reparatorios o plan de reparación	0
Asuntos cerrados por desinterés de los intervinientes a concluir proceso de reunión de revisión	0
Total de acuerdos reparatorios o planes de Reparación de MASC y reunión de revisión	18
Sesiones preliminares realizadas	137

Horas de sesiones preliminares efectuadas	147
Sesiones de MASC realizadas	27
Horas de MASC efectuadas	56
Invitaciones	90

Fuente: PJCDMX

Elaboración propia

En materia penal acusatorio en el periodo de abril a junio de 2021, del total de expedientes casi la mitad fue canalizada a un mecanismo alternativo de solución de controversia, habiendo un total de acuerdos reparatorios o planes de reparación significativa en delitos como robo, lesiones, daños, fraude y amenazas entre otros, mostrando a continuación un incremento en los meses de marzo a junio de 2021. Este mecanismo de facilitación puede ser solicitado por cualquier parte en el proceso penal si es su deseo acudir a un mecanismo alternativo de solución de controversias, o ser canalizado por un juez de control. La violencia familiar está exenta de ser canalizada por un MASC. ya sea de forma presencial o por medios electrónicos.



Fomentar el conocimiento y uso de la mediación electrónica en la sociedad hará personas más consiente y responsable de resolver sus conflictos por ellos mismos, además de que el aislamiento social debido a la pandemia ha sido restrictivo en cuanto a la concentración de personas en un mismo sitio orientando su actividad ámbitos distintos al presencial hace evidente y necesaria la unificación y operatividad mediante lineamiento que conduzcan el actual de esta herramienta de gestión de conflictos por medios electrónicos, a fin de hacer de este tipo de mediación una herramienta confiable y con un proceso establecido y no improvisado, respetando los principios universales de este mecanismo a favor y disposición de todas las personas.

4.6 Áreas de oportunidad de la mediación electrónica

Como se ha venido describiendo en el desarrollo de la presente investigación la mediación electrónica posee distintas ventajas, pero para lograr la objetividad que toda investigación requiere es necesario puntualizar cuáles son las áreas de oportunidad en las que hay que poner más atención para mejorar esos aspectos, y de qué manera se puede contribuir a que este instrumento que incorpora la tecnología de la información y comunicación a través de dispositivos electrónicos sea cada vez más eficaz y sobre todo proporcione seguridad en el entorno de la virtualidad y certeza jurídica para quienes lo utiliza con la intención de resolver de sus conflictos.

Distintos son los puntos de controversia que giran alrededor de este instrumento de resolución de conflictos, y muchos de ellos son por el desconocimiento que se tiene de este mecanismo que por lo general se pretenden seguir comparándolo con un juicio instaurado ante un órgano jurisdiccional, es decir, que las personas sigue creyendo que con quien se va a mediar es un adversario del que se tiene que cuidar y evitar decir cosas que puedan comprometerlo en un proceso jurisdiccional lo que es contraproducente porque evitan que exista comunicación entre ellos. Lo que realmente sería útil es empezar a formarse en

las distintas maneras de resolver los conflictos que no necesariamente tiene que ser judiciales, y sobre todo asimilar que la tendencia es a la digitalización de la mayoría de las actividades y servicios que se realizan y de esa misma forma las cuestiones relativas al Poder Judicial.

Por lo que a continuación se exponen una serie de aspectos que contribuyen a la mejora de la mediación, los cuales no son considerados como algo negativo, sino como áreas de oportunidad que como toda figura innovadora en sus inicios y desarrollo son necesarias para mejorar en lo consecuente y lograr mejores resultados.

Por tanto, a la mediación tradicional, es oportuno señalar el aspecto de la formación, capacitación, difusión y utilización en distintos ámbitos de ella. Lo anterior mediante la educación continua de los mecanismos alternativos de solución de controversias y sensibilización de la sociedad, profesionistas, docentes y operadores judiciales a fin de que se conozca la existencia de otras formas para resolver sus conflictos como es la mediación, la cual se basa principalmente en la comunicación y empatía mutua, y esto es posible si se difunde en los distintos escenarios, y que puedan ser utilizados en cualquier problema que se presente en la vida diaria como en la escolar, laboral, familiar, vecinal, etcétera.

En las mismas aulas y sobre todo en la formación de los futuros abogados existe carencia, pues no todos los planes de estudios incluyen materias afines a los mecanismos alternativos de solución de controversias, y por consiguiente se sigue formando a los estudiantes bajo el lumbral de los litigios y no con las habilidades del dialogo, la negociación y la formación de una cultura de paz. Por lo que como área de oportunidad es indispensable incluir en los planes de estudios, asignaturas referentes a los mecanismos alternativos de solución de controversias a fin de lograr en los futuros abogados la capacidad y habilidades para poder dirimir conflictos a través de dichos instrumentos, y lograr la confianza de sus clientes en estas formas distintas al litigio. Es imprescindible poder identificar las diferencias del poder entre los que participan en la mediación electrónica, para lograr acuerdos favorables para ambas partes, sin perder de

vista que uno de los principios bajo los cuales se rige la mediación es el de la equidad entre los intervinientes, la cual se aplica durante todo el proceso en las sesiones de mediación.

Existen desacuerdos sobre el hecho de que en algunas legislaciones es obligatorio acudir a la mediación previamente al proceso judicial, en el caso de México esto no es así, o al menos no en la mediación, pues la personas acuden de forma libre y sin ningún medio de coacción, pues es uno de los principios rectores con que se desarrolla dicho mecanismo alternativo de solución de controversias el cual es la voluntariedad. Se realizan invitaciones a las personas para que acudan y se les explique las bondades de resolver sus conflictos a través de este instrumento de gestión, en algunas otras legislaciones lo que sí es obligatorio, es el consentimiento informado, el cual debe de ser firmado por las personas que tienen un conflicto judicial de que ya han sido informados de las ventajas que la mediación proporciona si deciden someterse al dicho mecanismo, si se inclinan por ventilarlo ante un órgano jurisdiccional solo tiene que presentar dicho consentimiento y continuar con el proceso jurisdiccional.

Otro punto de debate en la mediación tradicional y por medios electrónicos, es el hecho de que no se llega a una sentencia al momento de resolver el conflicto, si no a un acuerdo lo cual representa incertidumbre el hecho de no ser resuelto por una autoridad jurisdiccional (Juez) por lo que el argumento de quienes sustentan lo anterior es porque en una resolución judicial se determina quién gana y quien pierde, y esto quizás les genera certeza en el procedimiento, mas no en la resolución. Lo que en el caso de la mediación electrónica si bien es cierto no es una sentencia judicial lo que pone fin al conflicto, sino un acuerdo propuesto por las partes en controversia en el que expresan su voluntad esta puede ser elevada como cosa juzgada, además de que la intención es que ambas partes salgan beneficiadas con lo pactado y que no solo de resuelva el conflicto sino que se termine de fondo y que en la medida de lo posible se restablezca la relación entre ellos si la situación lo amerita.

En base a lo anterior otra observación que se hace a la mediación electrónica en algunos países que pertenecen al Commun Law (Derecho Común) es el hecho de que los acuerdos a los que llegan las partes en conflicto no hacen o forman precedente para futuros casos a resolver. Considerando que cada conflicto es diferente por lo tanto deben de ser resueltos de distinta forma, tomando en cuenta distintos aspectos, como cuando existen vínculos difíciles de romper en una relación, por lo que su conservación es importante para evitar conflictos a futuro.

Uno de los elementos que sin duda es importante abordar es el de la seguridad que la mediación electrónica debe de brindar al momento de realizarse, tomando en consideración que su desarrollo es en un ámbito virtual y que por el desconocimiento y la falta de precaución existen riesgos que se pueden evitar o reducir si se toma en cuenta recomendaciones para gozar de lo que a continuación se describe como ciberseguridad, la cual es una área de oportunidad para lograr que este mecanismo de gestión de conflicto por medios electrónicos sea eficaz en todos los aspectos.

4.6.1 Ciberseguridad

Con la incorporación de la tecnología de la información y comunicación a la mediación, esta encuentra durante su desarrollo factores que deben de ser atendidos para evitar ser víctimas de vulneraciones por el uso de los medios digitales, por lo que distintos organismos internacionales y nacionales ha visualizado la problemática y se han dado a la tarea de analizar y entrar a su estudio a fin de contrarrestar sus efectos y precisar elementos que ayuden a estar atentos y así prevenir y evitar ciberataques que pongan en peligro el desarrollo de distintas actividades que se dan en el ciberespacio como es el caso de la mediación electrónica, la cual debe de gozar de ciberseguridad para que los intervinientes de este instrumento tengan la certeza de que la información que versa en este medio digital sea totalmente segura.

Por lo que la Organización Internacional de Estandarización define la ciberseguridad como la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en el ciberespacio, el que a su vez se define como el entorno complejo que resulta de la interacción de personas, software y

servicios en internet mediante dispositivos tecnológicos y redes conectadas a él, que no existen en forma física.²¹³ Distintos son los elementos que surgen con la incorporación de la tecnología, por lo que las recomendaciones para prevenir algún ciberataque son necesarias que se cumplan y saber qué hacer en caso de que ocurran.

Asimismo, el Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos de Norteamérica, define la ciberseguridad como la actividad o proceso, habilidad o capacidad, o estado por el cual los sistemas de información y comunicación, así como la información contenida en ellos, se encuentran protegidos y/o son defendidos contra daños, uso o modificación no autorizados, o su explotación.²¹⁴ El resguardo de la información es prioridad de quienes navegan en el ciberespacio, tener la certeza de lo que se envía, comparte, o se expresa está siendo destinado únicamente con quien se quiere.

En ámbito nacional en el año 2017 se llevó a cabo el foro de ciberseguridad del sistema financiero mexicano a través de dependencias gubernamentales como la secretaria de Hacienda y Crédito Público y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, quienes desarrollaron los “Principios para el fortalecimiento de la ciberseguridad en el sistema financiero mexicano” para ser aplicado tanto en el sector público como privado los cuales se sintetizan a continuación:

1. Adoptar y mantener actualizadas políticas, métodos y controles para identificar, evaluar, prevenir y mitigar los riesgos de ciberseguridad.
2. Establecer mecanismos seguros para el intercambio de información, sobre ataques ocurridos en tiempo real y su modo de operación, estrategias de respuesta, nuevas amenazas, así como de la confidencialidad de la información.
3. Impulsar iniciativas para actualizar los marcos regulatorios y legales que den soporte y hagan converger las acciones y esfuerzos de las partes, considerando las

²¹³ La norma ISO/IEC 270323 Disponible: <https://www.iso27001security.com/html/27032.html> Consultada: 15 diciembre 2021.

²¹⁴ National Initiative for Cybersecurity Careers and Studies. Disponible: <https://niccs.us-cert.gov/about-niccs/glossary#C> Consultada: 15 diciembre 2021.

mejores prácticas y acuerdos internacionales. 4. Colaborar en proyectos para fortalecer los controles de seguridad de los distintos componentes de las infraestructuras y plataformas operativas que soportan los servicios financieros del país, promoviendo el aprovechamiento de las tecnologías de información para prevenir, identificar, reaccionar, comunicar, tipificar y hacer un frente común ante las amenazas presentes y futuras. 5. Fomentar la educación y cultura de la ciberseguridad entre los usuarios finales y el personal de las propias instituciones que, a través de una capacitación continua, redunde en una participación activa para mitigar los riesgos actuales de ciberataques.²¹⁵

Estos principios guardan tres elementos fundamentalmente: el enfoque basado en la gestión de riesgo, la protección de derechos humanos y la colaboración de distintos actores. El número de usuarios de los medios tecnológicos de la información y comunicación es cada vez mayor, por lo que actuar preventivamente y con constante capacitación en esta área mediante cursos gratuitos que tanto instituciones públicas como privadas ofrecen a fin de incursionar en la era digital.

Otra peculiaridad relevante de señalar es que mediante el uso de los medios tecnológicos de comunicación e información, los datos personales y datos personales sensibles, son susceptibles de ser utilizados para otros fines distintos para lo que fueron dados, por lo que deben de ser tratado y resguardados a fin de no vulnerar los derechos humanos, afortunadamente México cuenta con legislación referente a la protección de los mismos, con la finalidad de garantizar la privacidad en el tratamiento y manejo, tal como está garantizado en la Ley federal de protección de datos personales en posesión de los particulares, respetando y conduciéndose en todo momento bajo los principios de la cita ley los cuales se apegan a la licitud, lealtad, responsabilidad, consentimiento informado con el fin de no vulnerar derechos de terceros.

²¹⁵ Foro de Ciberseguridad. Disponible: <https://www.gob.mx/cnbv/articulos/foro-de-ciberseguridad?idiom=es> Consultada: 15 diciembre 2021.

En este mismo precepto legal se hace mención de que la manifestación referente al tratamiento, uso y manejo de los datos personales y sensibles deben de ser de forma expresa, verbal o mediante signos inequívocos mediante medios electrónicos o de cualquier forma que la tecnología proporcione, además de no emplear engaños o fraude para la optación de los mismos.

En el caso de la mediación electrónica, recordando el principio de confidencialidad el cual señala que las personas no deberán revelar información la cual es aportada o mencionada en las sesiones en perjuicio de la otra parte, y por consiguiente no podrá ser utilizada en un litigio posterior para su beneficio, pues no solo se trata de datos que precisan la identificación de una persona física, si no que existe otro tipo de información más íntima que lastima sentimientos e interese de los individuos y que puede ser motivo de discriminación por racial o étnica, estado de salud, creencias religiosas, morales o políticas, hasta preferencias sexuales entre otras. Por lo tanto, al momento de estar en comunicación de manera sincrónica en la mediación es posible que se puedan dar situaciones en donde alguna de las partes realice actos que vulneren la secrecía con la que se deben de conducir durante el proceso de mediación por medios electrónicos.

En cuanto al ámbito de seguridad cibernética, conocida comúnmente como ciberseguridad existe la posibilidad de ser vulnerados por algún tipo de conducta en el ámbito digital al utilizar plataformas que permiten la interacción y comunicación en un ámbito virtual y sincrónico pues se desconoce de las intenciones o alcances de que las personas en sesión sean capaces de realizar por ellos mismo o con la ayuda de terceras personas, como podría ser grabar audios, videograbar las sesiones con la intención de ser utilizadas en algún juicio. Por lo que como se ha mencionado existe la posibilidad de que esto ocurra, también es cierto que como ya se ha comentado, basándose en el principio de confidencialidad, no se podría hacer uso de esas pruebas, en primer lugar, porque atenta contra dicho principio fundamental en el desarrollo de la mediación, número dos, por la forma de haber obtenido dicha prueba.

Hay que tener presente que al utilizar una plataforma digital para desarrollar la mediación electrónica, esta debe de reunir niveles de seguridad muy altos para poder tener la certeza de que la información que ahí se comparte no sea alterada, modificada o eliminada, por lo que respecta a la videoconferencias a través de cisco webex que es el medio en donde se propone hacer uso de este mecanismo alternativo de solución de controversia, este cuenta con un sistema de máxima seguridad en los datos enviado y recibidos por estar encriptados.

Todas las comunicaciones en la aplicación Cisco Webex se producen a través de canales cifrados, utilizan el protocolo TLS 1.2 y utiliza cifrados de alta resistencia, todas las transmisiones de medios (audio VoIP, video, pantalla compartida y documento compartido) se cifran. Además de que se generan pares de claves simétricas aleatorias utilizando un generador de números aleatorios seguro criptográficamente fuerte (CSPRNG), permite además crear de forma segura grabaciones encriptadas y protegidas con contraseña de las distintas reuniones. Cisco webex proporciona la mejor solución de videoconferencias.²¹⁶

Existen recomendaciones por especialistas en ciberseguridad que recomiendan la actualización constante del sistema operativo de Microsoft Windows y la utilización de parches de seguridad que la misma plataforma de cisco webex ofrece, para prevenir posibles situaciones que vulneren la estadía virtual de los intervinientes en las sesiones de mediación electrónica. Trabajando colaborativamente entre las personas que utilizan la plataforma, el proceso de mediación y la tecnología es posible detectar posibles ataques a la ciberseguridad y dar oportunamente soluciones que impidan la vulneración de información.

En el caso de las personas, deben de cerciorarse de elegir contraseñas seguras, resguardar su firma electrónica, utilizar equipos con programas antivirus que

²¹⁶ Las ventajas de cisco webex meetings. Disponible: <https://www.sccenlared.es/ventajas-cisco-webex-meetings/> Consultada: 3 diciembre 2021.

permitan un eficaz proceso de mediación en línea. Especialistas afirman que se tiene que considerar tres aspectos fundamentales para lograr el éxito en la mediación electrónica: el equipo de cómputo, la red y la nube. Es necesario que las personas conozcan y lleven a cabo los principios de ciberseguridad para no ser víctimas de robo de identidad, extorsión por información sensible, usurpación de identidad, pérdida de información entre otros.

Los riesgos cibernéticos seguirán latentes en el ciberespacio, por lo que las medidas de seguridad y prevención deben de estar presentes en todo momento, contar con una cultura de ciberseguridad facilitara el transitar en este ámbito digital en el que cada vez incorpora a más y más personas. La unificación mundial de los procesos y medidas de ciberseguridad es de interés general gozar de certeza al momento de estar conectados en una red, un equipo y en contacto con diferentes personas e instituciones.

Por tanto, garantizar la estabilidad y la utilización virtual a los usuarios de la mediación electrónica es un elemento indispensable para que quienes recurran a ella tengan la confianza no solo en el mecanismo alternativo de solución de controversias de la mediación, sino también en el ámbito virtual en el que se desarrolle, previendo medidas que disminuyan y eliminen cualquier situación que sea ajena al desarrollo de este instrumento de gestión de conflictos. La tecnología es parte de la vida del ser humano, y debe de ser usada en su beneficio para facilitar sus actividades, servicios y comunicación, los riesgos existen hasta en lo que no es virtual y poco a poco se ha ido superando, por consiguiente, también se hará en el ciberespacio.

Por lo que a continuación se propone un protocolo de buenas prácticas sobre mediación electrónica, el cual contempla los elementos y principios básicos de la mediación tradicional, sumando los beneficios que aporta la tecnología de la información y comunicación a este instrumento. La factibilidad es plenamente posible por lo que a continuación se describe en que consiste.

Propuesta

De acuerdo a lo que se ha analizado en el desarrollo del presente trabajo de investigación y considerando lo que señala el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el estado garantiza la administración de justicia de manera pronta, completa e imparcial así como a contar con mecanismos alternativos de solución de controversias y privilegiar la solución de conflictos sobre los formalismos procedimentales, se propone la incorporación y utilización del protocolo de buenas prácticas de mediación electrónica, a fin de contribuir al fortalecimiento del uso de dicho mecanismo que a su vez emplea medios tecnológicos, siendo está destinada a resolver y prevenir conflictos de manera pacífica y eficaz mediante acuerdos propuestos por las mismas parte en controversia, quedando de la siguiente forma.

Protocolo de buenas prácticas de mediación electrónica

1.- La solicitud de mediación deberá de solicitarse por parte del requirente o de su asesor jurídico si es el caso. Por lo que se solicitará mediante correo electrónico al centro de mediación; asimismo deberá de llenarse un formulario con los datos solicitados, que corresponde a la información de quien lo solicita y de quien se invita a la sesión de mediación por medios electrónicos con quien se tiene el conflicto.

Solicitud de mediación por medios digitales

Numero de solicitud: _____

Fecha: _____

Datos del requirente

Nombre y apellidos / Razón social: _____

Domicilio: _____ Código Postal: _____

Entidad federativa: _____ Municipio: _____

Teléfono celular: _____ Teléfono fijo: _____

Correo electrónico: _____ INE: _____

Datos del requerido

Nombre y apellidos / Razón social: _____

Domicilio: _____ Código Postal: _____

Entidad federativa: _____ Municipio: _____

Teléfono celular: _____ Teléfono fijo: _____

Correo electrónico: _____ I.D: _____

Tipo de conflicto

Relato breve del conflicto:

Monto del reclamo: _____

Atendiendo al principio de flexibilidad y simplicidad con los que se rigen la mediación y los demás mecanismos alternos de solución de controversias, no se

requiere formalidad en cuanto a desarrollo de las sesiones de mediación, ya que esta elimina los formalismos que no contribuya en nada al avance del proceso de este mecanismo, pero debido a que su desarrollo es a través de medios digitales, se requiere de ciertos aspectos que puedan contribuir a autenticar la personalidad de quienes participan mediante el uso de medios tecnológicos, los intervinientes estarán en un entorno virtual en el que podrán manifestarse para resolver por consenso las diferencias o conflictos que tengan entre ellos.

Las diversas actividades y servicios que las personas pueden realizar a través de los medios tecnológicos hacen necesaria la incorporación de mecanismos que les aporten certeza jurídica a los actos que se realizan a través de los medios tecnológicos, tal como si se realizaran de forma física, por lo que dicho instrumento ya es utilizado en diversas países como es el caso de México, mediante la firma electrónica la cual se clasifica en simple y avanzada, las cuales son utilizadas como una especie de sistema de identificación personal.

Por lo que para ir dotando de certeza jurídica cada uno de los actos que se realizan a través de los medios tecnológico, se hace necesario contar con firma electrónica con el fin de que los intervinientes comprueben que efectivamente se desarrolla la mediación con quien se tiene el conflicto y que los acuerdos a lo que lleguen, gocen de certeza jurídica al momento de aceptarlos y firmarlos. Siendo la firma electrónica un mecanismo idóneo y equiparable a una firma autógrafa, la cual surte los mismos efectos legales.

La pre-mediación y la junta informativa

La pre-mediación: Es la etapa que se tiene previa a la primera sesión electrónica, en esta fase se hace la indagación o colecta de información que se requiere para saber si es viable la mediación virtual según el caso del que se trate, sobre el conflicto que se requiere dirimir. Con la experiencia que se tiene en mediación, facilitador analizara de manera general el conflicto que se pretende mediar,

siendo necesaria la interacción virtual con ambas partes para sondear que posibilidades de resolución tendrán.

El centro de mediación invitara a las partes en conflicto a una sesión informativa en la cual les informara de los beneficios que conlleva resolver su conflicto mediante la mediación por medios digitales; asimismo lo felicitara si deciden someterse a la mediación a través de los medios tecnológicos, puesto que al hacerlo fomentan a la creación de una sociedad más tolerante y responsable en resolver sus propias diferencias sin judicializarlo. Se les expondrá la manera en cómo se desarrollarán las sesiones, las reglas y cortesías con las que se dirigirán entre los intervinientes, y los turnos que les corresponderá participar y las posibles sesiones individuales que posiblemente puedan tener. Por lo que en este acto se envía día y hora para acudir digitalmente a la primera sesión que consta únicamente para informar, por lo que deberá obrar constancia del consentimiento informado que cada parte deberá firmar de lo que ya les fue informado.

En el caso de que no se presente virtualmente alguna de las partes a la sesión programada sin haberla justificado previamente, se entenderá como una negativa de querer resolver el conflicto a través de la mediación por medios digitales.

La autorización para grabar las sesiones de mediación digital

Si bien es cierto que dentro de la mediación se tiene como principio fundamental la simplicidad, también es cierto que la nueva realidad virtual conlleva posibles vulneraciones a los derechos humanos, y principalmente si hablamos de los datos personales sensibles, los cuales pueden afectar la esfera más íntima de la persona, por lo que se requiere de autorización para poder grabar las sesiones que únicamente serán utilizadas como apoyo y consulta dentro del proceso de

mediación, sin que este pueda ser utilizado en ningún proceso judicial. Lo anterior atendiendo al principio de confidencialidad.

La/El Ciudadan@: _____, quien es su deseo resolver su conflicto a través de la mediación por medios electrónicos, autoriza que sean grabadas las sesiones que se requieran durante el proceso, dichas grabaciones quedaran en resguardo del centro de mediación, el cual será utilizado únicamente para consulta del personal autorizado dentro de los centros de mediación. Respetando en todo momento el principio de confidencialidad, en el cual se estipula que la información que sea generada dentro de los procesos de mediación, no podrá ser utilizada en ningún proceso judicial, ni en perjuicio de las partes. Por lo que se autoriza por lo anteriormente señalado y se firma a continuación el día ____ del mes de _____ del año _____.

Firma de autorización: _____

El acta de sesión de mediación electrónica

Fecha: _____

Estando reunidos en el día y hora señalada con anterioridad, nos encontramos reunidos de forma virtual los Ciudadanos _____ y _____, el primero como parte requirente, y el segundo como parte requerida, asimismo el/la mediad@r: _____ quien será el vínculo de comunicación de las partes que han decidido someter la solución de su conflicto a la mediación por medios digitales, mismos que han entendido los alcances y ventajas que este mecanismo aporta, y es su deseo llegar a acuerdos, mismos que serán propuestos y cumplidos por las partes para solucionar el conflicto el cual los ocupa de día de hoy.

Por lo que en este acto se procede a enunciar que el propósito y objeto de esta mediación electrónica corresponde a:

_____.

Mismo que se desarrolla de forma voluntaria, y puede concluir en cualquier momento del proceso de mediación, si así lo considera alguna de las partes, por no convenir a sus intereses, teniendo en cuenta que no tendrá ningún tipo de consecuencia legal ni de ningún tipo, quedando a salvo sus derechos para que pueda ejercerlos en el momento que así lo considere conveniente para sus derechos.

Se les exhorta a las partes a conducirse en todo momento con respeto, considerando que a cada una de las personas dentro del proceso de mediación electrónica le corresponde su turno para poder manifestar lo que consideren necesario para poner fin al conflicto. Por lo que las intervenciones serán regidas por cortesías, mismas que serán consensadas a favor de quien las partes decidan que dé inicio con el uso de la voz de forma virtual.

Dicho lo anterior y siendo las partes las que deliberando quien da inicio a la narrativa de los hechos motivo de la presente sesión electrónica, corresponde a el/la ciudadan@: _____ dar inicio, por lo que corresponde a señalar lo siguiente:

_____.

Posteriormente, siendo el turno de la/el ciudadan@: _____, corresponde a señalar: _____

_____.

Habiendo escuchado a las partes, en cada uno de los puntos que versan sobre el objeto de la reclamación, motivo del conflicto el mediador logra identificar puntos que convergen en cuanto a coincidencia de intereses y necesidades para las partes, por lo que a continuación se describen para de esta manera lograr que las partes logren convenir sobre las situaciones en que les conviene decidir sobre la mejor solución y que esta pueda convenir a sus intereses.

Intereses	Necesidades

Si dentro de la sesión el mediador no logra identificar lo anterior, determinara necesaria la implementación de sesiones por separado, en virtud de que alguna o las dos partes no logran tener un vínculo de comunicación por temor a exteriorizar sus necesidades e intereses con quienes para ellos consideran su enemigo o contendiente. Por lo que el caucus es una técnica utilizada cuando las personas se resisten a comunicarse, cuando la sesión no avanza en la búsqueda de soluciones al conflicto suscitado.

En el caucus el mediador lograra una comunicación más directa y personalizada a fin de que con sus técnicas y métodos, fomente aún más la confianza en cada una de las partes, logrando la comunicación asertiva que contribuya a poder identificar la concurrencia de intereses y necesidades de las personas mediadas.

En esta etapa las preguntas son abiertas a fin de que los mediados puedan expresarse con toda libertad y confianza, sin la presencia de la otra parte.

Posteriormente se cita nuevamente a las partes en sesiones conjuntas para, al ya contar con la información que se carecía por el temor que alguna o las dos partes tenía de expresarse ante la presencia virtual de quien hasta ese momento se visualizaba como adversario, mediante dinámicas de lluvia de ideas se comienza a identificar los puntos recurrente que cada una de las partes tiene y que serán clave para dar soluciones favorables para ambas partes, que pondrán fin a la controversia, motivo de la sesión de mediación electrónica.

El mediador identificara cada una de las propuestas que los mediados propongan, tendientes a resolver el conflicto, por lo que seleccionaran las más convenientes. La cooperación de las partes es muy importante para poder construir acuerdos que sean cumplidos por los mediados, puesto que fueron ellas quienes las propusieron, lo que resultara más sencillo de cumplir. Cada uno de los conflictos son muy distintos al momento de resolverlos, por lo que entre más recursos se utilicen mayor será la rapidez de la respuesta que se tenga para encontrar soluciones, y de esta manera contribuir a la paz social mediante la comunicación y el consenso de soluciones con los demás.

En las sesiones de mediación el tiempo es un elemento muy importante, por lo que se precisa la necesidad de poder convocar a una nueva sesión de mediación electrónica, a fin de darle continuidad al desarrollo de las mismas a fin de escuchar activamente cada una de las pretensiones, necesidades e intereses que cada persona pueda expresar. La confianza es fundamental para lograr la fluidez de la comunicación tanto entre los mediados, como con el mediador.

Satisfaciendo lo anterior es conveniente a ir aterrizando las ideas de cada mediados a fin de ir elaborando un bosquejo de lo que sería al final la propuesta de convenio, la cual ha sido construida paulatinamente en cada intervención de

los mediados durante las sesiones que se han dado. Los acuerdos deberán ser claros y protegiendo en todo momento los derechos humanos de las personas, apegado a la ley y a las buenas costumbres. Deberá constar por escrito, así como los demás requisitos que marca la ley para la elaboración de acuerdos.

Acuerdo de mediación electrónica

Número de mediación: _____

Fecha: _____

Nombre de requirente: _____ Edad: _____

Numero de INE: _____ Domicilio: _____

Estado civil: _____ Profesión u oficio: _____

Nombre de requerido: _____ Edad: _____

Numero de INE: _____ Domicilio: _____

Estado civil: _____ Profesión u oficio: _____

Descripción de las obligaciones contraídas:

Forma y tiempo en que debe de cumplirse:

Señalar con un (X) si el acuerdo es:

El acuerdo es parcial: _____ El acuerdo es total: _____

Si el acuerdo es parcial se dejan a salvo los siguientes derechos:

Efectos en caso de incumplimiento:

Nombre y firma del requirente

Nombre y firma del requirente

Nombre y firma del mediador (@)

El seguimiento de los acuerdos se hará posteriormente a la fecha que se fijó como plazo para dar cumplimiento a los acuerdos pactados, por lo que se verificará que se estipuló en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones, según quedó plasmado en el acuerdo que antecede. Asimismo, se pondrá en contacto vía telefónica y por correo electrónico, a fin de conocer las causas del incumplimiento que podría ser por causa de fuerza mayor, lo cual no representa consecuencias, si es que se logra acreditar dichas causas ajenas a la voluntad de quien incumplió.

Lineamientos dentro de la mediación por medios digitales

1.- Los principios de la mediación electrónica: 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 sus consecuencias y alcances; III. Confidencialidad: La información tratada no deberá ser divulgada y no podrá ser utilizada en perjuicio de los Intervinientes dentro de ningún proceso; IV. Flexibilidad y simplicidad: Se carecerá de toda forma estricta, propiciarán un entorno que sea idóneo para la manifestación de las propuestas de los Intervinientes para resolver por consenso la controversia; para tal efecto, se evitará establecer formalismos innecesarios y se usará un lenguaje sencillo; V. Imparcialidad: Se deberán conducir 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: Se propiciarán condiciones de equilibrio entre los

Intervinientes; VII. Honestidad: Los Intervinientes y el Facilitador deberán conducir su participación en todo momento con apego a la verdad.²¹⁷

2.- Las cortesías: Son los actos tendientes a demostrar amabilidad, consideración y buena educación en el trato durante las sesiones. Respetando los turnos para expresar lo que deseen referente al tema motivo de la mediación electrónica. Por lo que cada mediado deberá respetar y conducirse con respeto y sin faltar al respeto durante el proceso. Distintas son las formas de lograr mostrar cortesía como lo es ser empáticos, mostrar buena actitud, hablar sin exaltarse, saber escuchar y respetar las opiniones de los demás.

3.- Duración y número de sesiones de mediación electrónica: No existe como tal, un periodo estimado para los procesos de mediación electrónica, ya que cada caso a mediar es muy diferente uno de otro, por lo que se plantea la posibilidad de ir desarrollándolas conforme el caso en particular lo vaya exigiendo. La duración de la sesión es de una a dos horas, todo dependerá de las necesidades que se requiera. A diferencia de la mediación presencial la mediación digital puede presentar inconvenientes que sea ajenos a la voluntad de las partes, por lo que es posible que, por problemas de conectividad, de energía, de saturaciones en la plataforma o de cualquier índole que pueda justificar la prolongación de la sesión.

4.- Etapas en el procedimiento de mediación electrónica: Dentro de las etapas que conlleva cada sesión de mediación electrónica, encontramos las siguientes etapas: Inicio de la sesión, exposición del objeto de conflicto, identificación de los intereses y necesidades, si es necesario el caucus, estipulación de convenio y el cierre del proceso de mediación electrónica.

²¹⁷ Ley nacional de mecanismos alternativos de solución. Disponible: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_200521.pdf Consultada: 17 enero 2021.

5.- Justificación de inasistencia: Previo a la fecha de instaurarse día y hora para el desarrollo de la mediación electrónica, es conveniente dar aviso si se tiene algún suceso que le impida presentarse virtualmente a la sesión de mediación cuando está ya ha sido señalada, para de esta manera poder generar una nueva fecha que permita el desarrollo del proceso de mediación conforme se tenía previsto.

6.- Abandonar la mediación electrónica: Atendiendo al principio de voluntariedad, todo proceso de mediación electrónica es voluntario, es decir, nadie obliga a nadie a permanecer en el para poder resolver sus conflictos. Por lo que quienes acuden a él, lo hacen convencidos de que es lo más factible para poder resolver sus diferencias, de manera racional, y es posible conservar en buenos términos la relación de las personas, que muchas de las veces requiere de su subsistencia porque existen vínculos que resultan imposibles de romper, como es el ejemplo de las relaciones familiares, laborales, escolares, mercantiles etcéteras.

7.- La comunicación en el proceso de mediación electrónica: Dentro de los medios utilizados en la mediación electrónica son diversas la forma de poder entablar comunicación con las partes a mediar (dicho canal de comunicación a elegir será monitoreado en todo momento para evitar situaciones que vayan en contra de los principios de imparcialidad, equidad, eficacia y eficiencia principalmente) y poder desarrollar las sesiones de mediación electrónica sin inconvenientes, gozando de la seguridad en cada uno de los procesos a mediar. Por lo que la forma por la que se tendrá comunicación será a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos y la plataforma cisco webex meetings cuando se desarrollen las sesiones de mediación electrónica

Por lo que dependiendo la situación es que se usara cada una de las ya mencionadas formas de comunicación, es decir, si se trata de invitaciones a asistir a por primera vez a una sesión informativa, se hará a través de correo electrónico, en el caso de dar aviso por algún inconveniente por fallas en la conexión o por fallas en el suministro eléctrico se podrá hacer a través de

mensajes de texto o llamada telefónica. Las sesiones ya sean grupales o individuales estas deberán hacerse a través de la plataforma cisco webex meetings.

Esta plataforma tiene el nivel más alto de seguridad, proporciona cifrado de extremo a extremo. Con esta opción, Cisco Webex Cloud no tiene acceso a las claves de cifrado que utilizan los participantes de la reunión y no puede descifrar los flujos multimedia. De esta manera, se consiguen unas videoconferencias aún más seguras.²¹⁸

Se requiere contar con identificación vigente, si es posible con firma electrónica avanzada (la cual se adquiere de forma gratuita con previa cita ante las oficinas del S.A.T.) disponer de un equipo de cómputo con videocámara, audio y con conexión a internet. Por lo que debe de contar con correo electrónico y teléfono para poder ser localizado si se requiere.

8.- Casos fortuitos por medios electrónicos: Cuando se trata de mediación electrónica, es posible que se presenten diversos inconvenientes que impidan el proceso de mediación en esta modalidad, puesto que estamos a merced de que se vaya la luz, que la conexión falle entre otros, por lo que es necesario avisar de inmediato por los diversos medios, como lo es hacer una llamada telefónica, un correo electrónico, un mensaje instantáneo etcétera, en virtud de que el mediador pueda definir si se espera a subsanar los inconvenientes, o si se requiere generar una nueva cita para desarrollar la sesión de mediación electrónica con posterioridad, quedando en ese mismo acto enterados de los cambios de fechas y el motivo del porque se suspende la presente sesión ya establecida con anterioridad.

²¹⁸ Cisco webex meetings. Una solución de videoconferencias con la máxima seguridad. Disponible: <https://www.sccenlared.es/cisco-webex-meetings-la-maxima-seguridad/>
Consultada: 19 enero 2021.

9.- Los caucus: Dentro del proceso de mediación electrónica es probable que alguna o las dos partes evitan expresarse, el motivo es la falta de confianza y el temor a expresarse frente a quien consideran su adversario, por lo que la sesión no avanza en la búsqueda de soluciones a la problemática planteada, por lo que los caucus son la mejor opción al momento que se identifica que las parte se reúsan a comunicarse.

10.- Obligaciones de los mediados: Durante todo el proceso los mediados deberán cumplir y regirse bajo los principios y reglas que se estipulen, así como conducirse con respeto, profesionalismo, eficacia, transparencia y cordialidad con los demás, así como acudir virtualmente a cada sesión programada y en su defecto avisar anticipadamente para agendar nuevamente fecha de sesión. Los convenios que sean generados dentro de las sesiones de mediación electrónica deberán de ser cumplidos.

11.- Acreditación para ser mediador: Los mediadores deberán contar con las técnicas y estrategias para poder conducir el proceso de mediación electrónica de manera satisfactoria, por lo que se requiere contar con título y cedula profesional de licenciaturas afines con la actividad que se realiza en las sesiones de mediación electrónica; así como certificación emitida por una institución acreditada, la cual deberá acreditar las evaluaciones de control de confianza (tal cual le son aplicables a las personas que realizan procuración de justicia) gozar de buena reputación y no haber sido sentenciado por delitos dolosos. Tomar al menos una vez al año capacitación en alguna dependencia pública o privada cursos de actualización en el área.

12.-Excusas e impedimentos del mediador: En los casos en los que exista algún tipo de vínculo o relación por amistad, familiar o de cualquier índole, ya sea presente o pasada con las personas mediadas, o simplemente por existir algún interés a favor de alguna de las partes.

13.- Impedimentos para mediar: No procederá la mediación en los casos en que alguna de las partes mediadas haya celebrado anteriormente otros acuerdos y no los haya cumplido, así como cuando se trate de conflictos de violencia familiar. Ante este último aspecto es importante mencionar que son varias las legislaciones que aceptan esta postura como es el caso de México²¹⁹, por atentar directamente con la estructura primaria de la sociedad; así como otros que se pronuncian en contra de este impedimento para mediar (conflictos de violencia familiar), pues consideran que todos los conflictos merecen ser resueltos por este mecanismo de solución de controversias que es la mediación, y más aún si esta propicia un ámbito virtual para su desarrollo.

Como lo argumenta Viana Orta, quien considera que la mediación no es la panacea para la resolución de cualquier tipo de conflictos sino que hay casos que deben ser dirigidos directamente a otro tipo de procesos como pueden ser los judiciales o los terapéuticos, fundamentalmente.²²⁰ Por lo que es conveniente que ante la presencia de riesgos latente en este ámbito de esfera jurídica de la integridad y seguridad de los miembros de una familia, se entenderá como no procedente la intervención de la mediación digital ante la presencia de este tipo de hipótesis.

14.- Concluir el proceso de mediación: Diversas son las causas para poner fin a la sesión de mediación, ya sea por decisión de alguna de las partes de querer dar por terminado el proceso, o bien, ya sea por llegar a acuerdos favorables

²¹⁹ En el Código Nacional de procedimientos Penales, en el libro segundo del procedimiento título I soluciones alternas y formas de terminación anticipada señala "Son formas de solución alterna del procedimiento: I. El acuerdo reparatorio, y II. La suspensión condicional del proceso. Por lo que en el artículo 187. Control sobre los acuerdos reparatorios Procederán los acuerdos reparatorios únicamente en los casos siguientes: I. Delitos que se persiguen por querrela, por requisito equivalente de parte ofendida o que admiten el perdón de la víctima o el ofendido; II. Delitos culposos, o III. Delitos patrimoniales cometidos sin violencia sobre las personas. No procederán los acuerdos reparatorios en los casos en que el imputado haya celebrado anteriormente otros acuerdos por hechos que correspondan a los mismos delitos dolosos, tampoco procederán cuando se trate de delitos de violencia familiar o sus equivalentes en las Entidades federativas. Tampoco serán procedentes los acuerdos reparatorios para las hipótesis previstas en las fracciones I, II y III del párrafo séptimo del artículo 167 del presente Código.

²²⁰ Viana Orta, María Isabel. *La mediación en el ámbito educativo en España*. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas, Valencia: Universidad de Valencia, España, p. 89,2011.

para ambas partes en donde se concluya en convenios que será cumplidos por ellos mismo.

Por tanto, el protocolo de actuaciones de mediación digital, es un referente al momento de llevar a cabo sesiones de forma digital, así como para lograr la unificación de dichos procesos, con el objetivo de facilitar a los profesionales encargados de tan loable actividad la consolidarlo en un instrumento internacional en el que se permita su incorporación, difusión y practicidad operativa. Dicho instrumento internacional se denomina “Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz”, el cual fue publicado como anexo del informe del secretario general Ban Ki-moon en el año 2012, dicho informe habla sobre el fortalecimiento de la función de la mediación como arreglo pacífico de controversias, la prevención de conflictos y su resolución.

Estas directrices muestran algunos de los aspectos de los cuales los mediadores se allegan para lograr como resultado una mediación eficaz, pero no contempla de forma precisa un protocolo de actuaciones que permita unificar de manera práctica los procesos de mediación, únicamente señala algunas sugerencias, por lo que incluir en estas directrices el protocolo de actuaciones de mediación digital lo haría un instrumento internacional completo, al contener adicionalmente dicho mecanismos en un ámbito digital, así como las pautas prácticas de su uso.

Indudablemente lo que se pretende es contar con herramientas que establezcan la metodología a seguir en los procesos de mediación digital, como instrucciones o recomendaciones de uso con el respaldo de un organismo internacional. Incluyendo las experiencias de distintos países y dependencias que velan en favor de la implementación de la mediación como mecanismo gestor de la resolución de conflictos. El uso del protocolo es para evitar que los procedimientos sean improvisados y carezcan de metodología, a fin de ayudar a los intervinientes en la búsqueda de soluciones eficaces a su conflicto.

La voluntariedad es uno de los principios fundamentales en la mediación, asimismo la implementación del protocolo de actuaciones de la mediación digital, no se requiere realizar leyes al por mayor, lo que hace falta es formar una sociedad responsable, capaz de respetar a los demás, actuar de forma consiente sin necesidad de que existan medios coercitivos para hacer cada quien lo que le compete. La civilidad contribuye a un estado de bienestar y armonía para poder alcanzar la paz y felicidad de la humanidad, como resultado esencial en la mediación electrónica.

Lo precisado en los párrafos anteriores de la propuesta, apuntan a la factibilidad de la incorporación de los medios tecnológicos a la mediación tradicional puesto que la eficacia de este mecanismo ayuda a dirimir conflictos sin necesidad de acudir ante un órgano jurisdiccional, haciendo uso del protocolo de buenas prácticas de mediación electrónica el cual precisa la manera en cómo debe desarrollarse el proceso de mediación y los principios que lo rigen en todo momento a fin de respetar los derechos humanos y el eficaz acceso a la justicia. Además de unificar los procesos y brindar a los mediados la certeza del cumplimiento de los acuerdos, pues son las mismas personas las que los determinan, mediante el diálogo y consenso de las mejores alternativas no solo para poner fin al conflicto si no para que este sea resuelto de forma benéfica y favorable para ambas partes.

Conclusiones

Primera. En este trabajo se precisó que la mediación es un mecanismo capaz de solucionar conflictos de manera rápida y sencilla a fin de eliminar deficiencias en la impartición y administración de justicia, en distintas áreas de la vida diaria de las personas, la cual es tendiente a generar controversias las que deberán de ser abordadas de manera inmediata para evitar que se magnifique el conflicto y sean vulnerados otros derechos y la integridad de las personas y de su patrimonio.

Segunda. La mediación digital es una herramienta de fácil acceso a la justicia mediante la cual las personas sin necesidad de trasladarse a otro sitio, desde la comodidad de donde se encuentren puedan llevar a cabo sesiones de mediación en tiempo real, mediante la incorporación de los medios tecnológicos de información y comunicación a través de dispositivos electrónicos para poder resolver conflictos eliminando las barreras territoriales y de aislamiento social, lo cual impide que en tiempos de pandemia por la catástrofe mundial sanitaria esta paralice todas las formas de resolución de conflictos, lo cual no es benéfico para el tratamiento que se le debe de dar a los conflictos, puesto que entre más tiempo transcurra en dar soluciones, es probable que se acrecienten aún más la problemática.

Tercera. La implementación de directrices facilita de forma importante la operatividad y aplicación del mecanismo alternativo de solución de controversias mediante el protocolo de actuaciones sobre mediación digital, el cual reduce tiempo, costos, traslados, desgaste emocional, ruptura de relaciones y hasta contagios por el COVID 19, a fin de lograr soluciones eficaces para un acceso a la justicia eficiente. Lo que contribuye al restablecimiento de la armonía social, al utilizar y unificar criterios al momento de utilizar dicho mecanismo, sin tener que acudir ante un órgano judicial, lo cual elimina la saturación de la autoridad jurisdiccional, simplificando la

resolución de conflictos a los justiciables sin tecnicismos y burocracia innecesaria.

Cuarta. El ámbito internacional ha sido de suma importancia, pues a partir de ello ha sido posible determinar la factibilidad de incorporar este mecanismo alternativo de solución de controversias a partir de lo que algunos organismos internacionales han desarrollado en favor de la implementación y utilización de la mediación por medios electrónicos y sus análogos, con el fin de resolver los conflictos suscitado de manera sencilla y al alcance de las personas. Además de examinar la manera de cómo esta figura ha sido desarrollada e implementada en otras regiones.

Quinta. La mediación digital permite un mejor acceso a la justicia por ser un mecanismo sencillo que incorpora la tecnología para beneficio de la sociedad la cual se transformó en una sociedad de incursión digital en la mayoría de las actividades que realiza, y la forma de resolver sus conflictos también tiene que ser una realidad en todo el mundo, la globalización no solo repercute o favorece en aspectos económicos sino también en la forma de comportarse, pensar, comunicarse e interactuar con los demás.

Sexta. Son muchos los esfuerzos que se tienen que seguir sumando, para lograr que en un futuro la mediación electrónica sea la forma más utilizada para resolver conflictos en todo el mundo, pues uno de los fines de la justicia, es que las personas se sientan satisfechas con los resultados al momento de acceder a ella. Los conflictos no tienen que esperar al ser tratados de la manera tradicional en que el poder judicial los ha abordado, la mediación digital es la manera de enfrentar los nuevos retos de una eficaz impartición y administración justicia, pero ahora en un ámbito virtual.

Fuentes de Consulta

Bibliografía

B

- Barona Vilar, Silvia. *Mediación en asuntos civiles y mercantiles en España*. Editorial Tirant lo Blanch, España, 2013.
- Baruch Busch, Robert A. y Folger, Joseph P. *La promesa de la mediación*. Editorial Granica, Barcelona, 1996.
- Barragán, Julia. *Informática y decisión judicial*. Fontamara, México, 1994.
- Beltr, Francesc. *Aprenda a negociar*. Editorial Paidós, España, 2000.
- Bravo Peralta, Martín Virgilio. *El Arbitraje económico en México*. Editorial Porrúa, México, 2002.
- Boqué Torrenorell, María Carme. *Cultura de Mediación y Cambio Social*. Editorial Gedisa. Barcelona, 2003.
- Boqué Terremorell, María Carme. *Tiempo de mediación*. Editorial CEAC, España, 2012.
- Bush, R. y Folger, J. *La Promesa de la Mediación*. Yale University Press, Estados Unidos, 2001.

C

- Cabrera Dircio, Julio. *Estado y justicia alternativa*. Ediciones Coyoacán, México, 2012.
- Cabrera Dircio, Julio. *Mediación Penal y Derechos Humanos*. Ediciones Coyoacán, México, 2014.
- Calsamiglia, Alberto. *Racionalidad y eficiencia del derecho*. Fontamara, México 1993.
- Carulla Benítez, Pedro. *Mediación: una alternativa efectiva para resolver disputas comerciales*. VLex Núm. 1/2001, España, 2003.
- Castanedo Abay, Armando, *Mediación para la Gestión y Solución de Conflictos*. Ediciones ONBC, La Habana, 2009.
- Castanyer Mayer Spiess, Olga. *El asertividad: Expresión de una sana autoestima*. Desclée de Browuer, España, 2011.

D

- Darwin, Charles. *El Origen de las Especies*. Editorial Porrúa, México, 2000.
- De Diego Vallejo, Raúl y Guillen Gestoso, Carlos. *Mediación: Proceso, tácticas y técnicas*. Editorial pirámide, España, 2010.
- Delors, Jacques. *Educación: Hay un tesoro escondido dentro*. Santillana Ediciones UNESCO, España, 1996.
- Díaz Infante de la Mora, Manuel. *Mediación: Una alternativa viable para la solución de conflictos en el Distrito Federal*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Derecho por la Universidad Panamericana. México, 2006.
- Diez de Velasco, Francisco. *Herramientas para trabajar la mediación*. Editorial Paidós. Argentina, 1999.

Dupuis, Juan Carlos. *Mediación y conciliación*. Editorial Abelardo Perrot, Buenos Aires, 1997.

E

Entelman, Remo. *Teoría de conflictos: hacia un nuevo paradigma*. Editorial Gedisa, España, 2002.

El nuevo Testamento, Editorial The Gideons Internacional. Estado Unidos, 2015.

F

Fairen Guillén, Víctor. *Doctrina general del derecho procesal*. Librería Bosch, España, 1990.

Featherstone, Mike. *Global Culture: Globalization and Modernity*. Sage, Londres, 1990.

Fernández, Eusebio. *Teoría de la Justicia y Derechos Humanos*. Editorial Debate. Madrid, España. 1984.

Fisas Armengol, Vincenc. *Cultura de Paz y Gestión de Conflictos*. Editorial Icaria Antrazyt. UNESCO. 2001.

Fried Schnltman, Dora. *Nuevo paradigma en la resolución de conflictos*. Perspectiva y prácticas. Editorial Granica, Buenos Aires, 2000.

Fundación Rigoberta Menchú. *Manejo y resolución de conflictos. Programa Democracia y Participación*. Guatemala. Editorial Amalia, Guatemala, 2000.

G

Giménez Romero, Carlos. *Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural*. Instituto Universitario de Estudios sobre Migraciones. España, 2012.

González de Cossío, Francisco. *Arbitraje*. México. Porrúa. 2004.

Gómez Lara, Cipriano. *Derecho Procesal Civil*. Oxford University Press, México, 2013.

Gómez Lara, Cipriano. *Teoría general del proceso*. Oxford, México, 2004.

Gorjón Gómez, Francisco. *Estudio de los métodos alternos de solución de controversias en el Estado de Nuevo León*. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Cd. Universitaria. San Nicolás de los Garza, México. 2003.

Gottheil, J. Y Schiffrin, A. *en Mediación: una transformación en la cultura*. Paidós. Barcelona, 1996.

H

Highton I., Elena y Álvarez S., Gladys. *Resolución alternativa de disputas y sistema penal*. Editorial Ad-Hoc. Buenos Aires, 1998.

Howard Ross, Marc. *La cultura del conflicto*. Paidós, España, 1995.

K

K. Case. *Microeconomía*. Edición, Prentice Hall Hispanoamericana S.A. 1997.

L

Larriera Rada, Eduardo. *El conflicto como motor de cambio*. Centro de estudios Editorial Universitaria Ramón Areces, España, 2004.

Lasala Calleja Pilar. *Derecho y Tecnologías Avanzadas*. Editor Prensas Universitarias Zaragoza, España, 2013.

Lederach, John Paul. *Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos*. Ediciones Clara-Semilla, Comité Central Menonita, Guatemala, 1992.

Ledesma Narváez. Marianela. *El procedimiento conciliatorio, un enfoque teórico-normativo*, Gaceta Jurídica, México, 2000.

Lewin, Kurt. *Resolving social conflicts; selected papers on group dynamics*. Gertrud Weiss Lewin Editor, Oxford, 1948.

M

Mac Cragh Prujá, Ma Pilar y Munné Tomás, María. *Los 10 Principios de la Cultura de Mediación*. Editorial Graó, Barcelona, 2006.

Márquez Algara, María Guadalupe. *Mediación y administración de justicia: Hacia la consolidación de una justicia participativa*. Editorial Universidad Autónoma de Aguascalientes, México, 2007.

Martínez González, María de Codes; Quintanal Díaz, José; Reniebls Alconche, Ángeles. *Aprendiendo a solucionar conflictos, estrategias, técnicas y programas*. Editorial Sanz y Torres, España, 2005.

Masaru, Emoto. *Los secretos ocultos en el agua*. Editorial Alamah, México, 2005.

Mercado Maldonado, Asael; González Velásquez, Guillermo *La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea Espacios Públicos*. Vol. 11, núm. 21, febrero, 2008.

Molina Rueda, Beatriz; Muñoz, Francisco A. *Manual de paz y conflictos*. Editorial Universidad de Granada, España, 2004.

Montero Zendejas, Daniel Arturo. Cabrera Dircio, Julio. *Derechos humanos y justicia alternativa*. Fontamara, México, 2018.

N

Neuman, Elías. *Medicación Penal*. Editorial Universidad de Buenos Aires, Argentina, 2005.

Núñez Torres, Michael. *Nuevas tendencias en el Derecho Constitucional del Siglo XXI o el regreso de concepciones clásicas del Estado*. Editorial Limusa, México, 2006.

O

Oñate Laborde, Santiago. *El acceso a la justicia y los no privilegios en México*. Revista de Derecho Procesal Iberoamericana, Madrid, 1978.

Ordoñez Escobar, Jorge Roberto. Riva Palacio Márquez, Miguel Ángel. Uribarri Carpintero, Gonzalo. *Dialogar como premisas. Nuevas formas constitucionales de solucionar conflictos en democracia, en acceso a la justicia alternativa. La reforma al artículo 17 constitucional*. Porrúa, México, 2010.

P

Pacheco Pulido, Guillermo. *Mediación. Cultura de Paz*. México, Editorial Porrúa, 2004.

Peña Gonzáles, Oscar. *Mediación y conciliación extrajudicial*. Flores Editores y Distribuidor, México, 2010.

Pérez Saucedo, José Benito. *Modelos de mediación*. Editorial Patria, México. 2009.

Picker, Bennett. *Guía práctica de la Mediación. Manual para la resolución de conflictos comerciales*. Editorial Paidós, Buenos Aires, 2001.

R

Rahim, Afzalur. y Bonoma, Thomas V. *Modelos de gestión de conflictos en serie de ficción televisiva*. Psychological Reports, London, 1979.

Rico, José María. *Justicia penal y transición democrática en América Latina, Siglo XXI de España* Editores, México, 1997.

Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A. *Comportamiento organizacional*. México, 1999.

Ross, William. *The corsini encyclopedia of psychology*. Wiley Editor, Estado Unidos, 2010.

Rozenblum de Horowitz, Sara. *Mediación en la escuela*. Aique Grupo Editor, Buenos Aires, 1998.

Rubin, Jeffrey. Z, PruiT, Dean. G y Sung Hee Kim. *Social Conflict: escalation, stalemate and settlement*. McGraw-Hill, New York, 1994.

S

Schvarstein, Leonardo. Prólogo al libro de Suarez, Martínez. *Mediación: Condición de disputas, comunicación y técnicas*. Editorial Paidós, 1996.

Six, Jean Francis. *Dinámica de la Mediación*. Editorial Paidós, Buenos Aires, 2002.

Sen, Amartya y Naussbaum Martha. *La calidad de vida*. Fondo de cultura económica, México, 1998.

Singer, Linda. *Resolución de conflictos*. Editorial Paidós, Buenos Aires, 2017.

Suárez, Mariné. *Mediando en sistemas familiares*. Editorial Paidós Ibérica, Argentina, 2002.

Suárez, Marines. *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Editorial Paidós, España, 2005.

Sztompka, Piotr. *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge University Press. Estados Unidos, 1999.

T

Tobeñas, Castán, José. *Derecho de la personalidad*. Reus, Madrid, España, 1952.

Toro Maldonado, Alexander, *Tesis Investigación no jurisdiccional por la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala*, Universidad Rafael Landívar, Guatemala, 2015.

U

Ury, William; Fisher, Roger; Patton, Bruce. *Obtenga el sí, el arte de negociar sin ceder*. Ediciones Gestión, España, 2000.

Urquidí, Enrique. *Mediación. Solución a conflictos sin litigio*. Ed. Centro de resolución de conflictos, México, 1999.

V

Vázquez Gutiérrez, Reyna. Lizeth. *La mediación escolar como herramienta de educación para la paz*. Tesis Doctoral Universidad de Murcia, España. 2012.

Vinyamata, Eduard. *Aprender mediación*. México. Editorial Paidós. Barcelona, 2003.

Vinyamata, Eduard. *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación*. Editorial Ariel, España, 1999.

Von Clausewitz, Karl. *De la Guerra*. Editorial Agebe. Buenos Aires. 2005.

Voutssás Márquez, Juan. *Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web*. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, México, 2017.

W

Ware, Helen. *Los conflictos y la paz*. Editorial Intermon Oxfam, España, 2007.

Revistas

A

Arboleda, D., Ramírez, C., Mancipe, G. Garcés, L. & Arboleda, S. La conciliación virtual extrajudicial en Derecho; reflexiones frente a la ética. En Revista Justicia, Barranquilla: Editorial Mejoras-Universidad Simón Bolívar, Vol. 24, No. 34, p. 380 2018.

Bernal Samper, Trinidad. *Conflicto y mediación*. Anuario de la facultad de derecho de la Universidad Autónoma de Madrid. Medios alternos de solución de controversias año 2007 número 11 2008.

F

Fernando Gouvert, Juan. *El uso de la tecnología y la gestión de la comunicación en la mediación actual*. fue publicado en E derecho diario de doctrina y jurisprudencia, núm. 14.319, Año LV, Ed. 275, jueves 30 de noviembre de 2017, p.1 a 4.

G

Giménez Romero, Carlos. *Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural* Revista comillas. Migraciones 10-2001, p. 77.

Gordillo Santana, Luis Fernando. *La justicia restaurativa y la mediación penal*. Madrid, 2007.

H

Holaday C., Lynn. *Teoría del desarrollo de etapas: un marco natural para comprender el proceso de mediación*. Julio de 2002, Volumen 18, Número 3, p. 191.

I

Isaza Gutiérrez, Juan Pablo y Murgas Serje, Karina. *Aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial de Colombia*. Revista de Paz y Conflictos. ISSN 1988-7221, Vol. 11, Nº 1, Colombia, 2018, p. 140.

L

Lasala Calleja, Pilar. *La administración electrónica como herramienta de inclusión digital*. Prensas Universitarias de Zaragoza, España, 2011.

Loretti, Damian Miguel. *La sociedad de la información: una mirada desde las necesidades de la periferia*. Revista Ulima núm. 106 1996, Perú. P.59.

M

Munuera Gómez, Pilar. *El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas*. Portularia Vol. VII, Nº 1-2. 2007, p.88.

R

Ramírez, Luís. *La Reforma de la Justicia Penal en Guatemala*. Revista Centroamericana. Siglo XXI Editores. Guatemala. Número 25. Julio a diciembre del 2006. p. 27.

S

Spillmann, Kurt R. Spillmann, Kati. *Estudio del conflicto internacional. La Imagen del enemigo y la escalada de los conflictos*. Revista de ciencias sociales UNESCO marzo de 1991 volumen 43 número 1, p. 59.

Páginas de Internet

Ad cordis. *Qué es ODR: online dispute resolution*. <https://adcordis.com/que-es-odr-online-dispute-resolution/> Consultada: 05 mayo 2020.

American Arbitration Association Foundation. International centre for dispute resolution. <https://www.aaicdrfoundation.org/resources> Consultada: 22 julio 2020.

Boletín oficial de la provincia de Córdoba. Ley 10543. https://boletinoficial.cba.gov.ar/wp-content/4p96humuzp/2018/06/1_Secc_06062018.pdf Consultada 08 julio 2020.

Carta de las Naciones Unidas. https://www.oas.org/36ag/espanol/doc_referencia/Carta_NU.pdf Consultada: 12 mayo 2020.

Cisco webex meetings. Una solución de videoconferencias con la máxima seguridad. <https://www.sccenlared.es/cisco-webex-meetings-la-maxima-seguridad/#:~:text=Cisco%20Webex%20utiliza%20el%20protocolo,pantalla%20y%20compartici%C3%B3n%20de%20documentos>). Consultada: 19 enero 2021.

Comparación de procesos de ADR. <https://www.adr.gov/adrguide/23-comparing.html> Consultada: 08 septiembre 2020.

CONDUSEF. Servicios de CONDUSEF en línea. <https://phpapps.condusef.gob.mx/condusefenlinea/formatosTramite/DOC2.pdf> Consultada: 23 marzo 2020.

CONAMED. ¿Tienes una queja médica? <https://www.gob.mx/conamed/articulos/tienes-una-queja-por-la-atencion-medica-recibida?idiom=es> Consultada: 24 marzo 2020.

Convención Americana Sobre Derechos Humanos. (Suscrita en San José de Costa Rica el 22 de noviembre de 1969 p. 259, en La Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos)

https://www.sitios.scjn.gob.mx/codhap/sites/default/files/acc_ref/Convencion_Americana_sobre_Derechos_final.pdf Consultada: 10/07/2019.

Declaración Sobre una Cultura de Paz. Asamblea General de las Naciones Unidas. Año: 2012 - 4ª Edición, 1999, p. 14. <http://www.fund-culturadepaz.org/doc/Declaracion-CulturadePaz-FacilLectura.pdf> Consultada: 02/06/2019.

E.firma Catálogo de servicios y trámites: Solicitud del certificado de e. Firma. Disponible: http://www.sat.gob.mx/gobmx/Paginas/ficha_105_cff.html Consultada: 18 diciembre 2020.

Federal Mediation & Conciliation Service. Mediación Laboral. <https://www.fmcs.gov/wp-content/uploads/2015/09/FMCS-Mediacion-Laboral-Info.pdf> Consultada: 10 septiembre 2020.

Femenia, Nora. Resolución de disputas en y por internet. Mediate everything mediation. https://www.mediate.com/articles/disputas_en_y_por_internet.cfm Consultada: 12 abril 2020.

Fernández Parratt, Sonia. La globalización de la comunicación. Grupo de investigación en estructura, historia y contenidos de la comunicación (Universidad de Sevilla) / Asociación Universitaria comunicación y cultura / Sevilla, España / ISSN: 1139-1979 <http://www.redalyc.org/html/168/16800808/> Consultada: 01/05/2019.

Fiscalía General de la Republica. Centro de evaluación y control de confianza <https://www.gob.mx/fgr/acciones-y-programas/centro-de-evaluacion-y-control-de-confianza> Consultada: 20 enero 2021.

FMCS services connecting with technology. https://www.fmcs.gov/wp-content/uploads/2020/07/FMCS-Technology-Assisted-Services_2020-final.pdf Consultada: 09 septiembre 2020.

Gestor normativo. Decreto 1829 DE 2013. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=54362#:~:text=El%20presente%20decreto%20tiene%20por,Centros%3B%20el%20marco%20tarifario%20para> Consultada: 22 octubre 2020.

Guía electrónica de adquisiciones federales ADR. Estatutos clave de ADR <https://www.adr.gov/adrguide/04-statutes.html> Consultada: 22 julio 2020.

Iniciativa del Ejecutivo que propone la creación de la Ley de firma electrónica avanzada, presentada ante el Senado de la República el 9 de diciembre del 2010. Disponible: <http://www.senado.gob.mx/index.php?ver=sp&mn=2&sm=2&id=6754&lg=61> Consultada: 10 agosto 2020.

La escalada del conflicto ¿dónde está el límite? Fundación Gizagune 09/06/2016 <https://www.fundaciongizagune.net/escalada-del-conflicto/> Consultada: 29 marzo 2020.

Morineau, Marta. Evolución de la familia jurídica romano-canónica. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1855/5.pdf> Consultada: 12 octubre 2020.

Panorama de la mediación en la unión europea. Portal Europeo de e-Justicia. https://e-justice.europa.eu/content_eu_overview_on_mediation-63-es.do Consultada 24 junio 2020.

Picazo, Fran. *Modelo tradicional lineal o de Harvard*. https://www.academia.edu/10956729/Modelo_tradicional_lineal_o_de_Harvard citado: 16/09/2019.

Plataforma para la resolución de litigios por compras en línea. https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/noticias/litigios_linea.htm Consultada: 10 julio 2020.

Profeco. *¿Qué es concilianet?* <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/comoconciliar.jsp> Consultada: 22 marzo d 2020.

Sánchez Cazorla, Jesús A. *Ciencia y Tecnología para la Paz*. Manual de paz y conflictos. p. 138. http://ipaz.ugr.es/wp-content/files/publicaciones/ColeccionEirene/eirene_manual/Ciencia_y_Tecnologia_para_la_Paz.pdf Consultada: 01/05/2019.

Selección de un proceso. <https://www.adr.gov/adrguide/ch23.html> Consultada: 09 agosto 2020.

Universidad Inca de Colombia. Naturaleza y definición del conflicto. <https://www.unincca.edu.co/permanencia/resolucionconflictos/1ori.html> Consultada: 23 de febrero de 2020.

Varas, Sebastián. *¿Qué es la Globalización?* <https://sociologos.com/2014/10/07/que-es-la-globalizacion/> Consultada: 14 marzo 2019.

World Justice Protect. <https://worldjusticeproject.mx/access-to-justice-problems/> Consultada: 10 febrero 2021

Congreso

Lillo Lobos, Ricardo. *El Uso de Nuevas Tecnologías en el Sistema Judicial: experiencias y precauciones*. VIII Seminario de Gestión Judicial realizado en la ciudad de Brasilia, 29 y 30 de noviembre de 2010. <http://www.iijusticia.org/docs/LOBOS.pdf> Consultada: 14/01/2019.

Tesis y Jurisprudencias

Vargas, Juan. *Problemas de los sistemas alternos de resolución de conflictos como alternativa de política pública en el sector judicial*. Anales de Jurisprudencia, 264, julio-agosto de 2003, p. 229.

Leyes

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum.htm> Consultada: 12 mayo 2019.

Código Nacional de Procedimientos Penales. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CNPP_220120.pdf

Legislación Consolidada Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Jefatura del Estado BOE núm. 162, de 7 de julio de 2012 Referencia: BOE-A-2012-9112 <https://www.boe.es/buscar/pdf/2012/BOE-A-2012-9112-consolidado.pdf> Consultada: 08 julio 2020.

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. Real Decreto 980/2013 https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-13647 Consultada: 27 junio 2020.

Ley 10.684. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Boletín Oficial, 14 de Mayo de 2020. <http://www.saij.gov.ar/10684-local-cordoba-declaracion-utilidad-publica-sujeto-expropiacion-determinado-inmueble-segun-titulo-se-describe-como-fraccion-campo-ubicado-barrio-comercial-departamento-capital-lpo0010684-2020-02-05/123456789-0abc-defg-486-0100ovorpyel?&o=2&f=Total%7CFecha%7CEstado%20de%20Vigencia/Vigente%2C%20de%20alcance%20general%7CTema%5B%2C1%5D%7COrganismo%5B%2C1%5D%7CAutor%5B%2C1%5D%7CJuridicci%F3n/Local/C%F3rdoba%7CTribunal%5B%2C1%5D%7CPublicaci%F3n%5B%2C1%5D%7CColecci%F3n%20tem%Etica%5B%2C1%5D%7CTipo%20de%20Documento/Legislaci%F3n/Ley&t=1581> Consultada: 08 julio 2020.

La reglamentación de la Ley N° 10.543. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos <https://www.justiciacordoba.gov.ar/Estatico/justiciaCordoba/files/Contenido/TSJ/media/cion/Ley%2010543.pdf> Consultada: 08 julio 2020.

Ley 10.177. <http://data.triviasp.com.ar/files/parte3%5Cicba10177.htm> Consultada: 08 julio 2020.

Ley 446 de 1998. Centro de Arbitraje y Conciliación www.centroarbitrajeconciliacion.com Consultada: 22 agosto 2020.

Código Fiscal de la Federación. De los medios electrónicos. Disponible: <https://mexico.justia.com/federales/codigos/codigo-fiscal-de-la-federacion/titulo-primero/capitulo-ii/#:~:text=Art%C3%ADculo%2017%2DD.%20.,que%20establezcan%20una%20regla%20diferente>. Consultada electrónica avanzada. Cámara de Diputados. H. Congreso de la Unión. Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lfea.htm> Consultada: 16 diciembre 2020: 18 diciembre 2020.

Enciclopedias y Diccionarios

Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual. G. Cabanellas, L. Alcala-Zamora. Tomo II, Editorial Heliasta, Argentina.

De Pina Vara, Rafael. *Diccionario de Derecho*. 34^a. Edición, Editorial Porrúa, México, 2005.



Cuernavaca, Mor., mayo 23 del 2022

C. DR. JUAN MANUEL ORTEGA MALDONADO
COORDINADOR DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO
DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES DE
LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS.
P R E S E N T E.

Muy Distinguido Coordinador:

La C. M. en D. MARIA IVONNE HERNANDEZ MUÑOZ, alumna del programa de Doctorado en Derecho y Globalización, Doctorado en Derecho acreditado ante el PNPC (CONACYT), ha desarrollado bajo la dirección del suscrito un trabajo de investigación que lleva por título **“LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA, COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS”**, con el cual pretende optar por el grado de Doctora en Derecho y Globalización.

La Maestra Hernández Muñoz, concluyo el trabajo en cuestión y que, desde mi muy particular punto de vista, reúne los requisitos reglamentarios y estatutarios, establecidos por la Legislación Universitaria de nuestra alma mater, y por este conducto como director de tesis le otorgo mi voto aprobatorio, razonado en las siguientes reflexiones y consideraciones.

La tesis de doctorado está dividida en cuatro capítulos con sus respectivas conclusiones en todos persiste su posición ideológica original, consistente en sostener la trascendencia que implica el poder contar en el ámbito procesal con la mediación electrónica, como mecanismo alternativo de solución de controversias, pues con ello se lograría en parte abatir los rezagos existentes y además estar preparados para otra situación anormal dentro de la sociedad como la pandemia del COVID19.

En el primer capítulo se hace referencia al marco teórico en el que se expone de forma breve algunos antecedentes de la mediación, así como los conceptos básicos de este mecanismo y como ha permeado su uso de forma globalizada, además de abordar los modelos bajo los cuales se desarrolla su uso como lo son: el tradicional lineal (Harvard), el transformativo y el circular narrativo, a fin de destacar las características de un buen mediador para poder lograr con este mecanismo una cultura de paz.



En el segundo capítulo se analiza al conflicto, sus teorías, tipos, niveles, así como la trayectoria que este sigue sino es abordado oportunamente para ser resuelto, en el que los procesos judiciales no son la única forma de acceso a la justicia, sino que existen distintos mecanismos como la mediación en entornos virtuales que pueden facilitar su resolución con la incorporación de los medios tecnológicos lo cual ayuda a los justiciables a la resolución de sus controversias.

En el tercer capítulo se vislumbrara a la mediación electrónica desde una perspectiva internacional y de derecho comparado, de la primera se analizará la forma en la que distintos organismos internacionales han contribuido a su estudio, difusión e, implementación para la resolución de conflictos, de la segunda la manera en cómo se ha implementado este mecanismo (mediación electrónica) en otras legislaciones como en España, Estados Unidos, Argentina y Colombia, su desarrollo y los beneficios que implica su utilización para descongestionar al órgano jurisdiccional.

Por cuanto al capítulo cuarto se acentúa la necesidad de redimensionar a la mediación electrónica desde un ámbito virtual y los esfuerzos que el poder judicial debe de emplear para lograr que este mecanismo (mediación electrónica) sea utilizado por los justiciables como la primera opción en la resolución de sus conflictos, y como la mejor forma de acceso a la justicia pero de forma más sencilla, menos costosa, más rápida, sin tanto desgaste emocional tendiente a mantener mejores relaciones humanas logrando ser un instrumento confiable y eficaz en el que las personas puedan confiar tanto en el mecanismo, en los mediadores y en el entorno digital y electrónico.

Concluyendo así con la propuesta encaminada a la implementación de un protocolo de buenas prácticas en mediación electrónica, el cual favorecerá a la utilización de dicho mecanismo pues en él se contemplará el proceso de este instrumento de solución de controversias, unificando su desarrollo e implementación para su uso, basándose en los principios de voluntariedad, simplicidad, flexibilidad, imparcialidad, neutralidad, legalidad buena fe e información, fomentando de esta manera en las personas una cultura de paz y armonía social.

La tesis comentada, considero que se adecua a lo solicitado en la legislación respectiva, de ahí que se incluya una introducción y sus respectivas conclusiones y propuestas.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES



Formalmente la investigación analizada cuenta con doscientas setenta y cuatro cuartillas, una consulta de ciento veinticinco fuentes bibliográficas, veintisiete revistas, cuarenta y tres páginas Web, cinco jurisprudencias, quince legislaciones y dos diccionarios la tesis de la M. en D. Hernández Muñoz, en las cuales como hemos sostenido en este voto, argumenta a favor de su posición ideológica con la propuesta encaminada a la implementación de un protocolo de buenas prácticas en mediación electrónica, el cual favorecerá a la utilización de dicho mecanismo pues en él se contemplará el proceso de este instrumento de solución de controversias, unificando su desarrollo e implementación para su uso.

Muy distinguido Coordinador del programa académico del doctorado:

El trabajo presentado por la M. en D. MARIA IVONNE HERNANDEZ MUÑOZ, desde mi personal punto de vista, merece este voto razonado, así como la autorización para que si usted no tiene inconveniente se le pueda conceder el derecho de presentar el examen de grado de doctora en derecho y globalización.

Aprovecho la oportunidad para enviarle un afectuoso saludo y despedirme como siempre a sus respetables órdenes.

DR. JULIO CABRERA DIRCIO

PROF. INVEST. T. C. DE LA
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES DE LA
U.A.E.M.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

JULIO CABRERA DIRCIO | Fecha:2022-05-24 09:32:23 | Firmante

ZlIAhlfD8enETIs5iDq0h8TGBHl0AX8AlsSE1FpRNGZtiuYVzr4zYwedRQ1j6U2NqbRqFGc65mviU2hjuZPwSWeunq6qxbwY6lLQHIFVzgxfdHoCibI0JyGghzSeV6c3LfQL8t2uzHIM35CK3ypKw4CKgj2KSLVVZR0LCamx273l1zbVynt5GCfcbGwri3Wk0bfyEcD8ZoK3k0m2zflTnvKze64BY22KDCiJYUueMOjvgqKQf3FpmC752e7EKRqDxvMnw7bAfkHdjY17OfbCY79uBAoinPqSp/hjJMRiwp7YVB/RXchDbZNOjK8+xjQ2r/OGaquuUrSaslVBj5bohA==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



BdavE1xGC

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/ndDFMW4UXN5ZcxNBXu6zD7QTkF8Lx4t>





Cuernavaca, Morelos, junio 07 del 2022

Dr. Juan Manuel Ortega Maldonado

Coordinador del Programa Académico de Doctorado de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

P r e s e n t e.

Asunto: Voto Aprobatorio

La C. M. en D. María Ivonne Hernández Muñoz, alumna del programa de Doctorado en Derecho y Globalización, Doctorado en Derecho acreditado ante el PNPC (CONACYT), ha desarrollado bajo la dirección del Dr. Julio Cabrera Dircio un trabajo de investigación que lleva por título La Mediación Electrónica, como Mecanismo Alternativo de Solución de Controversias, con el cual pretende optar por el grado de Doctora en Derecho y Globalización.

La tesis consta de cuatro capítulos:

El primer capítulo hace referencia al marco teórico en el que se expone de forma breve algunos antecedentes de la mediación, así como los conceptos básicos de este mecanismo y como ha permeado su uso de forma globalizada, además de abordar los modelos bajos los cuales se desarrolla su uso como lo son: el tradicional lineal (Harvard), el transformativo y el circular narrativo, a fin de destacar las características de un buen mediador para poder lograr con este mecanismo una cultura de paz.

En el segundo capítulo se analiza al conflicto, sus teorías, tipos, niveles, así como la trayectoria que este sigue sino es abordado oportunamente para ser resuelto, en el que los procesos judiciales no son la única forma de acceso a la justicia, sino que existen distintos mecanismos como la mediación en entornos virtuales que pueden facilitar su resolución con la incorporación de los medios tecnológicos lo cual ayuda a los justiciables a la resolución de sus controversias.

En el tercer capítulo se vislumbrara a la mediación electrónica desde una perspectiva internacional y de derecho comparado, de la primera se analizará la forma en la que distintos organismos internacionales han contribuido a su estudio, difusión e, implementación para la resolución de conflictos, de la segunda la manera en cómo se ha implementado este mecanismo (mediación electrónica) en otras legislaciones como en España, Estados Unidos, Argentina y Colombia, su desarrollo y los beneficios que implica su utilización para descongestionar al órgano jurisdiccional.

Por cuanto al capítulo cuarto se acentúa la necesidad de redimensionar a la mediación electrónica desde un ámbito virtual y los esfuerzos que el poder judicial debe de emplear para lograr que este mecanismo (mediación electrónica) sea utilizado por los justiciables

como la primera opción en la resolución de sus conflictos, y como la mejor forma de acceso a la justicia pero de forma más sencilla, menos costosa, más rápida, sin tanto desgaste emocional tendiente a mantener mejores relaciones humanas logrando ser un instrumento confiable y eficaz en el que las personas puedan confiar tanto en el mecanismo, en los mediadores y en el entorno digital y electrónico.

Concluyendo así con la propuesta encaminada a la implementación de un protocolo de buenas prácticas en mediación electrónica, el cual favorecerá a la utilización de dicho mecanismo pues en él se contemplará el proceso de este instrumento de solución de controversias, unificando su desarrollo e implementación para su uso, basándose en los principios de voluntariedad, simplicidad, flexibilidad, imparcialidad, neutralidad, legalidad buena fe e información, fomentando de esta manera en las personas una cultura de paz y armonía social.

La tesis comentada, considero que se adecua a lo solicitado en la legislación de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, consta además de una introducción y sus respectivas conclusiones y propuestas. Formalmente la investigación analizada cuenta con doscientas cincuenta y siete cuartillas, una consulta de ciento veinticinco fuentes bibliográficas, veintisiete revistas, cuarenta y tres páginas Web, cinco jurisprudencias, quince legislaciones y dos diccionarios, la tesis de la M. en D. Hernández Muñoz, en las cuales como se ha sostenido en este voto, argumenta a favor de su posición ideológica con la propuesta encaminada a la implementación de un protocolo de buenas prácticas en mediación electrónica, el cual favorecerá a la utilización de dicho mecanismo pues en él se contemplará el proceso de este instrumento de solución de controversias, unificando su desarrollo e implementación para su uso.

Muy distinguido Coordinador del programa académico del doctorado: El trabajo presentado por la M. en D. María Ivonne Hernández Muñoz, merece este **voto aprobatorio**, así como la autorización para que si usted no tiene inconveniente se le pueda conceder el derecho de presentar el examen de grado de doctora en derecho y globalización.

Aprovecho la oportunidad para enviarle un afectuoso saludo.

Dr. Ladislao Adrián Reyes Barragán

Prof. Investigador de Tiempo Completo de la
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la U.A.E.M



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

LADISLAO ADRIAN REYES BARRAGAN | Fecha:2022-06-14 16:44:19 | Firmante

SYt/KA4259Xmf02a+HnP75D3kc/kdPt94gtRxJ2VnvQuuxe5OPHO9LxFgiqCsJZ5FguKanNZuh39WI3MaeKMaDo5rVllsQfXw/V9MYkrC7Mk5kFDKg4GAOwBfz2Z7QoeFE0KEefd
fsTB6C/oeeu2l9UPWy622WWT2oYsJU6wPX3RF4kdCZflKX5M8NhG9ajJQ94mguYKb2J1KOJuMem33nw+Lg+EaLeIP4M8ld9uoDPb0jgBrg6anhNrNSD57KXFSmwEwi7dWow1
9P7R01kAlrTzj3hQrkG9FgqAjpXa6/c+PunHSKAmAt+My1PNIXe2QLSuJPP4aeB8J0p/mPr8cQ==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o
escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[WVm1StyN7](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/hkacAYOYy20eY4knKnUw2sMBh4soGimR>



Ciudad Universitaria, a 13 de junio de 2022.

DR. JUAN MANUEL ORTEGA MALDONADO

JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES DE POSGRADO
DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
P R E S E N T E

Apreciado Dr. Ortega:

En relación con el trabajo de tesis desarrollado por la alumna **MAESTRA MARÍA IVONNE HERNÁNDEZ MUÑOZ**, titulado “**LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA, COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**”, que presenta para obtener el grado de Doctora en Derecho y Globalización, por la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos y que se me encomendó como miembro de la Comisión Revisora; me permito manifestarle lo siguiente:

En virtud de que el trabajo contiene un Argumento problematizado; una Tesis que responde al problema argumentado; un Marco Teórico sustentado; una Estructura Capitular que responde a la tesis, con su consecuente desarrollo metodológico reflejado en la lógica de los argumentos jurídicos; **OTORGO MI VOTO APROBATORIO**, para que el trabajo sea sustentado como tesis en el correspondiente **Examen de Grado**.

ATENTAMENTE

DR. RUBEN TOLEDO ORIHUELA

PROFESOR INVESTIGADOR DE TIEMPO COMPLETO
ADSCRITO A LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES DE POSGRADO
DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

RUBEN TOLEDO ORIHUELA | Fecha:2022-06-14 11:48:07 | Firmante

QyCjYuSjt4od66qPZRokg6CH8TjRuATovA6grjVxjEPHqNjEU4I5hK8OcfO+sUSyxjNw/SpLIH8xA7J/oh4XjjV3QIBTxGDacD9iW9DzCUarkGSibJ+GSYOyIWD7jiePmJdvZSFBcd7CsVvyNMCKCJ+d8YHrFuCNmQthC2RGbA2pUEdX22crwYQwg7X1tQHqerm5E6Athscpi2YsQLSGC9NQ1sIEIH1sPB2dyIL17ZXR8Thh/OuuXr0px7ZrtC7nsZ+TgMH2Fj4/8AI0hLTDLa7X75at85FhH1XJRpf42AKsPqTO6cVJRGU1NjNXBv78ip9AX5J1Uetxw/nyWUOaQ==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



1Wz4jTRBS

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/Wp5B69HPflcSwuvOQGiuTtSDUoUQGdQn>





DRA. MADELAINE LIZBETH VARGAS OCAMPO
COORDINADORA DEL PROGRAMA EDUCATIVO

Asunto: VOTO APROBATORIO

Atendiendo su oficio 330/06/22/DESF, de fecha 01 de junio del 2022 por el que fui designada como miembro de la comisión revisora del trabajo de tesis denominado: “LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA, COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS”, realizado por la Maestra MARÍA IVONNE HERNÁNDEZ MUÑOZ, alumna del Programa Educativo de Doctorado en derecho y Globalización acreditado ante el PNPC (CONACYT), por este medio hago llegar el dictamen de dicha revisión.

El trabajo fue desarrollado en cuatro capítulos:

CAPÍTULO PRIMERO

Marco Teórico

CAPÍTULO SEGUNDO

El conflicto y el proceso jurisdiccional

CAPÍTULO TERCERO

Derecho internacional y comparado en la Mediación digital

CAPÍTULO CUARTO

La desmaterialización en la mediación electrónica

IMPORTANCIA DEL TEMA

A partir del confinamiento por el SARS-CoV-/COVID-19, el mundo tomo mayor consciencia sobre la importancia de los medios electrónicos en sus múltiples aplicaciones para realizar diversas actividades a distancia, dentro de estas; la impartición de justicia. Ahora bien, pese a las diversas ventajas que involucran el uso de medios electrónicos, existe la necesidad de implementar mecanismos que garanticen la seguridad para las partes, así como el uso adecuado de dichos medios, siendo un ejemplo de ello, los protocolos de buenas prácticas para mejorar la impartición de justicia.

PROPUESTA Y CONCLUSIONES

Las seis conclusiones del presente trabajo de investigación, derivan en una propuesta factible a nivel normativo, encaminada a una necesidad real sobre la que pocas acciones ha desarrollo el estado, que es garantizar la seguridad y buenas prácticas en la mediación electrónica a través de un protocolo de buenas prácticas.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

Aunado a lo anterior, la alumna sometió su trabajo de investigación al Detector de Plagio Viper, con fecha 04 de mayo del 2022 con un porcentaje del 9% que es aceptado.

Por todo lo anterior, otorgo mi VOTO APROBATORIO, para que la Maestra en Derecho MARÍA IVONNE HERNÁNDEZ MUÑOZ, continúe con sus gestiones para obtener el grado de Doctora en Derecho y Globalización.

ATENTAMENTE

DRA. ROSELIA RIVERA ALMAZÁN

Profesor Investigador de Tiempo Completo de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

Cuernavaca, Morelos, Junio 13 del 2022.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

ROSELIA RIVERA ALMAZAN | Fecha:2022-06-14 18:40:55 | Firmante

O0N9oZS9fFI0o7UsctMEITMkGB2Vh1lt7benHlow1iVazpEPaeatkj2pqzPhSwNvnLTpR5wt3Pk3SpYX2MQRWA1+1sRflvM1v76M2kDmRx4h3vmJ+2+AilGjiztZVJKL1ENeDzjPXY8syzTJwxjG0KuhEj+CApcTQu5RTKdRAv/w0oAbgPnl9ruBJS+TvH+VTmevt2d93eBJSd01kHOVRiCr+4PDEtZ2VOVSvK27F/BuHGstZuClVjNLEc22s6TJAplz7rnzWtyyS+SqIMUkGhYdOL7KjuhMfNlf5Kzg2f+zukWtK7RXI3jOTzCHhSksOVnKEw7wfYscutrlWTw==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[zMHmBQsru](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/1qQQ9YDUkb8UaAeE1ic9U2BoFXut35Ht>



Universidad de Castilla-La Mancha

Ciudad Real, 17 de junio de 2022

C. DR. JUAN MANUEL ORTEGA MALDONADO
COORDINADOR DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS.
P R E S E N T E.

Muy Distinguido Coordinador:

La **M. en D. María Ivonne Hernández Muñoz**, alumna del programa de Doctorado en Derecho y Globalización, acreditada ante el PNPC (CONACYT), ha presentado al suscrito un trabajo de investigación que lleva por título “**LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA, COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**”, con el cual pretende optar por el **grado de Doctora en Derecho y Globalización**.

La M. en D. Hernández Muñoz, concluyó el trabajo en cuestión y, desde mi punto de vista, reúne los requisitos reglamentarios y estatutarios, establecidos por la Legislación Universitaria de la UAEM, y por este conducto le otorgo mi voto aprobatorio.

El trabajo presentado por la M. en D. María Ivonne Hernández Muñoz desde mi punto de vista merece este voto, así como la autorización para que si usted no tiene inconveniente se le pueda conceder el derecho de presentar el examen de grado de Doctora en Derecho y Globalización.

Aprovecho la oportunidad para enviarle un afectuoso saludo y despedirme como siempre a sus respetables órdenes.

A T E N T A M E N T E.

DR. D. Juan Ramón de Páramo Argüelles

Catedrático de Filosofía del Derecho

Director del IRC de la UCLM



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

JUAN RAMÓN DE PARAMO ARGUELLES | Fecha:2022-06-16 17:21:17 | Firmante

W0O5ayK2+QVAEDtuKKXNmaSnyShn4M7O9xtuqO2bAS0rY/azEvZoHcGcu0q6ZryBH8bzoEt2UUo1AvMsYOOewket9a/ig1dwZflmNPXJRvNsQs5zyFtesqyG8S2pFdZDKGI39B
HrASUlvzLO/OlgJBM7Q2JaUb/IRNlpFRW5EFH7tuHZlr6o2eXl0yY1nxV2RGP+6NaxxN8oabdHbQFnBFClacAVqkwbPWx7I+hb5Vbalv9NOe/xHrq3inbWH1Q7GO0LforPICPtID3
SKGbgJQ+zUCeUIMOj2kqSAauUa1pUsUbB5mOhoaqTJE5qMCWokD+SzFtpHqf10eXhbc2JmQ==



Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:

[N7dkgm8r](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/Y0ga04xzP904wpQNZ135VmBOGLVtJlw>





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

Av. Universidad 1001, col. Chamilpa, C.P. 62209, teléfonos: (01-777) fax: 3297061, conmutador: 3297000 ext. 7061.

Cuernavaca, Morelos; junio 19 de 2022

DR. JUAN MANUEL ORTEGA MALDONADO
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

La M. en D. María Ivonne Hernández Muñoz, alumna del Programa Nacional de Posgrados de Calidad, del Doctorado en Derecho y Globalización, desarrolló trabajos de investigación bajo la dirección del Dr. Julio Cabrera Dircio, mismo que lleva por título *“LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA, COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS”*, con el cual pretende optar por el grado.

La referida alumna ha concluido satisfactoriamente el trabajo en cuestión y reúne los requisitos reglamentarios y estatutarios establecidos por nuestra legislación universitaria, razón por la cual le otorgo mi voto aprobatorio razonado bajo las siguientes consideraciones:

La tesis consta de cuatro capítulos en lo que subsiste su posición ideológica original, sosteniendo la importancia de contar con una mediación electrónica como mecanismo alternativo de solución de controversias, logrando subsanar los rezagos existentes y de ésta forma, afrontar cualquier situación de aislamiento social como sucedió con la pandemia del COVID-19.

En el primer capítulo hace referencia al marco teórico exponiendo de forma breve algunos antecedentes de la mediación, así como los conceptos básicos y como ha permeado su uso de forma globalizada, sobre todo aborda los modelos bajos los cuales se desarrolla su uso como es el tradicional lineal (Harvard), el



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

Av. Universidad 1001, col. Chamilpa, C.P. 62209, teléfonos: (01-777) fax: 3297061, conmutador: 3297000 ext. 7061.
transformativo y el circular narrativo, destacando las características de un buen mediador para lograr una cultura de paz.

En el segundo capítulo analiza el conflicto, sus teorías, tipos, niveles, así como la trayectoria que éste sigue sino es abordado oportunamente para ser resuelto, en el que los procesos judiciales no son la única forma de acceso a la justicia, sino que existen distintos mecanismos como la mediación en entornos virtuales, facilitando con ello la resolución con la incorporación de los medios tecnológicos ayudando a los justiciables para la resolución de controversias.

En el tercer capítulo se vislumbra a la mediación electrónica desde una perspectiva internacional y de derecho comparado, por cuanto hace a la primera se analiza la forma en la que distintos organismos internacionales han contribuido a su estudio, difusión e implementación de la resolución de conflictos; por cuanto se refiere a la segunda, es la manera en cómo se ha implementado éste mecanismo -mediación electrónica- en otras legislaciones de suma importancia como en España, Estados Unidos, Argentina y Colombia, su desarrollo y los beneficios que implica su utilización para descongestionar al órgano jurisdiccional.

Por cuanto al capítulo cuarto, acentúa la necesidad de redimensionar a la mediación electrónica desde un ámbito virtual y los esfuerzos que el poder judicial debe de emplear para lograr que éste mecanismo -mediación electrónica-, sea utilizado por los justiciables como la primera opción en la resolución de sus conflictos así como la mejor forma de acceso a la justicia pero de forma más sencilla, menos costosa, más rápida, sin tanto desgaste emocional, tendiente a mantener mejores relaciones humanas y lograr ser un instrumento confiable y eficaz en el que las personas puedan confiar tanto en el mecanismo, como en los mediadores y en el entorno digital y electrónico.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

Av. Universidad 1001, col. Chamilpa, C.P. 62209, teléfonos: (01-777) fax: 3297061, conmutador: 3297000 ext. 7061.

Concluyendo así con una propuesta encaminada a la implementación de un protocolo de buenas prácticas en mediación electrónica, el cual deberá favorecer a la utilización de dicho mecanismo, pues en él se contempla el proceso de este instrumento de solución de controversias, unificando su desarrollo e implementación para su uso, basándose en los principios de voluntariedad, simplicidad, flexibilidad, imparcialidad, neutralidad, legalidad buena fe e información, fomentando así entre las personas una cultura de paz y armonía social.

La tesis comentada, se adecua a lo solicitado en la legislación respectiva, consta además de una introducción y sus respectivas conclusiones y propuestas. Formalmente la investigación analizada cuenta con doscientas cincuenta y siete cuartillas, una consulta de ciento veinticinco fuentes bibliográficas, veintisiete revistas, cuarenta y tres páginas web, cinco jurisprudencias, quince legislaciones y dos diccionarios, la tesis de la alumna Hernández Muñoz, argumenta a favor de su posición ideológica una propuesta encaminada a la implementación de un protocolo de buenas prácticas en mediación electrónica, el cual deberá favorecer a la utilización de dicho mecanismo ya que se contempla un proceso de este instrumento como solución de controversias, unificando su desarrollo e implementación para su uso.

Derivado de lo anterior, el trabajo presentado por la alumna M. en D. María Ivonne Hernández Muñoz, merece este voto razonado, así como la autorización para que, si usted no tiene inconveniente, se le pueda conceder el derecho de presentar el examen de grado de doctora en derecho y globalización.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

Av. Universidad 1001, col. Chamilpa, C.P. 62209, teléfonos: (01-777) fax: 3297061, conmutador: 3297000 ext. 7061.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
“POR UNA HUMANIDAD CULTA”

DR. DANIEL ARTURO MONTERO ZENDEJAS
PROFESOR INVESTIGADOR DE TIEMPO COMPLETO, SNI II



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

DANIEL ARTURO MONTERO ZENDEJAS | Fecha:2022-06-19 14:40:52 | Firmante

EKxGLDqJFOsSTgjO0IAZS6ud7MKfrHuaTFqekeeQdCeOa6pY398n1p0rbmH9QphQJgc7PJZ504xXgd25kfAt9aONHGv3WJy3V74qYaJ9IXfWwJkhZtPmwLLnoFKzFDRBSc4IaO0gX3fwmUG/k+/FB38QZdzqm4PJGm7hajLkmPFPhWAHY4Wii/JkL9w5x8qwc8kKgjIJJ3jIR2R+PbkgI/AlkzYqFxy6+z+zOjQNa7jtvQD7u9V9Z8tnL7LFQ/MATDgxA9p7en+DE38E+JWy7MNzd2t36z1IW33bHrjndy4jSNU6o1Wu/+3yVqpzbsidM5OhjUZ18NP4yL3vkZ75fA==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[ZYxly3B70](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/d75zdt5E539t6L0rSA65Vsvtev3F9pR>



Cuernavaca, Morelos, 7 de septiembre 2022.

DR. JUAN MANUEL ORTEGA MALDONADO
ENCARGADO EN JEFE DEL PROGRAMA EDUCATIVO
EN DERECHO Y GLOBALIZACION
P R E S E N T E

Apreciable Doctor:

Por este conducto en mi calidad de Revisor de Tesis de la Maestra MARIA IVONNE HERNANDEZ MUÑOZ expreso mi voto razonado en relación con su Tesis de Grado que se titula: **LA MEDIACION ELECTRONICA, COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS**, investigación que presenta para acceder al grado de Doctora en Derecho en el Programa Educativo de Doctorado en Derecho y Globalización, acreditado como programa de calidad ante el PNPC de CONACYT, y sobre el cual manifiesto las siguientes consideraciones:

PRIMERA. - La Maestra MARIA IVONNE HERNANDEZ MUÑOZ, ha realizado el desarrollo de su investigación mediante el uso de una metodología de tipo histórica, sistemática, analítica, comparada y con un enfoque hacia la mediación digital, mediante la que construye un marco referencial debidamente sustentado y con una suficiente argumentación en el que se destaca su análisis de la confianza en un entorno virtual, de la eficacia en la mediación electrónica y de la ciberseguridad.

SEGUNDA. - La sustentante desarrolla un marco teórico referencial en el que examina los principios de la mediación, los modelos de la mediación, la cultura de la paz en la mediación, y las relaciones entre conflicto, proceso jurisdiccional y mediación en un entorno digital

TERCERO. - Sobre las características y particularidades de la investigación jurídica de la sustentante, debe destacarse que es un trabajo bien desarrollado en el que se expone de manera clara, ordenada y precisa un estudio propositivo sobre la importancia de incorporar la mediación digital para la solución alternativa de conflictos.

La tesis consta de cuatro capítulos, el primero destinado a la parte teórica y conceptual, en la que se exponen la mediación frente a la globalización, sus conceptos básicos, las ventajas y modelos de la mediación y se exponen las características de un mediador y la importancia de la cultura de paz en la mediación; en el capítulo segundo se hace un análisis del proceso judicial, el acceso a la justicia

y el análisis de los conflictos, así como de la aceptación de la virtualidad en la resolución de disputas; el capítulo tercero se ocupa de realizar un estudio de derecho internacional y comparado de la mediación digital, la mediación en el marco de naciones unidas, la mediación en línea en la Unión Europea y España, así como la mediación en la solución de conflictos en Estados Unidos y por último, el capítulo cuarto se realiza un análisis de las características de la mediación en el entorno digital, el control de confianza de los mediadores, la confiabilidad de los documentos digitales, la creciente digitalización en el Poder Judicial, las áreas de oportunidad de la mediación electrónica, lo que le permite a la sustentante elaborar la propuesta de su investigación.

El trabajo muestra una metodología adecuada, la hipótesis planteada se acredita en el desarrollo de la investigación, la propuesta es coherente con la problemática jurídica planteada, y las conclusiones reúnen los puntos más destacados del trabajo de Tesis. Cabe destacar que la sustentante recurrió a fuentes importantes de investigación tanto nacionales como extranjeras, además de que ha presentado su examen de candidatura y sometido su trabajo a una revisión a través de un sistema anti-plagio conforme a la normativa universitaria aplicable

Por las consideraciones anteriores, me resulta grato, **OTORGARLE MI VOTO APROBATORIO** a la Tesis de Grado presentada por la Maestra MARIA IVONNE HERNANDEZ MUÑOZ por haberla concluido satisfactoriamente, para que pueda defenderla ante el Tribunal de Tesis que sea conformado para tal efecto, agradezco al Posgrado mi designación como Revisor de Tesis.

Sin otro particular, le reitero mi consideración distinguida

DR. JUAN MANUEL GOMEZ RODRIGUEZ

PITC FDCS UAEM SNI 1 CONACYT



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

JUAN MANUEL GOMEZ RODRIGUEZ | Fecha:2022-09-07 08:30:54 | Firmante

SVy73VI+R1U/dh/AgcETrZCoN+R61EmWoQpE6QnyerZ5Mdo9UmTIN/+bSfOYWCFuV+UPRMUWYYkoY8nDewAJnBznPzi4kr+K40FMkNEJxz4fN1fabHv0K9cLUYUVVmsOcb1/3RCxCvWi5gNhFcrw58nUtnbhFaa1aaKDHw8TUutNjAr7AfgEi+1Jj0B9yZ43LNqkxpHpNqMODLs6wJYHdwiUs7xaQJZM2pogl7/0RSvyrIV5X0N3GugqZ3uATSQVWdZRdB/bWeYKtAB3yPxRZpsh8pdlfg2Gx6GB5qdkeh/nClbVSYIUYjes/ps7ms8JlJefgyblhy3+lix6CA==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[OveGpTAW3](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/DBvvPEycDJVsX9ei5nMQRCSOPKFRiBL>

