

LA CONCILIACIÓN Y LA MEDIACIÓN EN MÉXICO

OTHÓN PÉREZ FERNÁNDEZ DEL CASTILLO

1. CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN

La primera gran diferencia de la conciliación con la mediación es que la conciliación es una forma judicial prevista como solución alterna del litigio, pero se da dentro del Tribunal, en cambio la mediación es una solución que se da fuera del ámbito y del territorio de los tribunales.

1.1. *La conciliación y la mediación dentro de la función notarial*

La nueva Ley del Notariado para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de marzo de 2000, en vigor a partir del primero de junio del mismo año, prevé en el artículo 33, fracciones VII y VIII la facultad del Notario Público de tener la función de mediador; sin embargo, la mediación no figura ni tiene eficacia alguna en México.

ARTÍCULO 33.—El notario sí podrá:

...VII. Ser mediador jurídico;

VIII. Ser mediador o conciliador;

La preferencia en nuestro país se inclina a la Conciliación. Lo anterior, en virtud de que el marco legislativo que prevé los mecanismos de arbitraje en beneficio de las partes involucradas en alguna situación específica, en vez de denominar a dicho arbitraje como “Mediación”, le denomina como “Conciliación”.

Por lo anterior, esta disposición prevista en la Nueva Ley del Notariado se convierte en una disposición nula por dos motivos:

el primero consistente en la incapacidad del notario por ausencia de un ámbito de aplicación; y en segunda, derivado de la inexistencia de la figura de “Mediación” como tal en nuestro marco legislativo.

1.2. *La Conciliación en México*

Dada la forma en que es prevista la figura de la Conciliación en México, a continuación se hará un análisis de cómo se le prevé en diferentes leyes de nuestro país.

Los casos a analizar son los siguientes:

- La Conciliación en la Ley Federal del Trabajo
- La Conciliación en la Ley Federal de Protección al Consumidor
- La Conciliación en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros.
- La Conciliación en Materia Penal; Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.
- La Conciliación en Materia Civil: Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal
- La Conciliación en la Procuraduría Social: Ley de Propiedad en Condominio.

2. LA CONCILIACIÓN EN LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO

La conciliación en materia laboral está prevista en la Ley Federal del Trabajo y está considerada como una etapa del procedimiento. En el artículo 873 de esta ley se prevé:

La audiencia a que se refiere el artículo 873 constará de tres etapas:

- a) De conciliación.
- b) De demanda y excepciones, y
- c) De ofrecimiento y admisión de pruebas...

La audiencia se iniciará con la comparecencia de las partes que concurren a la misma; las que estén ausentes, podrán intervenir en el momento en que se presenten, siempre y cuando la Junta no haya tomado el acuerdo de las peticiones formuladas en la etapa correspondiente.

ARTÍCULO 876.—La etapa conciliatoria se desarrollará en la siguiente forma:

- I. Las partes comparecerán personalmente a la Junta, sin abogados patronos, asesores o apoderados;
- II. La Junta intervendrá para la celebración de pláticas entre las partes y exhortará a las mismas para que procuren llegar a un arreglo conciliatorio;
- III. Si las partes llegaren a un acuerdo, se dará por terminado el conflicto. El convenio respectivo, aprobado por la Junta, producirá todos los efectos jurídicos inherentes a un laudo;
- IV. Las partes de común acuerdo, podrán solicitar se suspenda la audiencia con objeto de conciliarse; y la Junta, por una sola vez, la suspenderá y fijará su reanudación dentro de los ocho días siguientes, quedando notificadas las partes de la nueva fecha con los apercebimientos de Ley;
- V. Si las partes no llegan a un acuerdo, se les tendrá por inconformes, pasando a la etapa de demanda y excepciones; y
- VI. De no haber concurrido las partes a la conciliación se les tendrá por inconformes con todo arreglo y deberán presentarse personalmente a la etapa de demanda y excepciones.

Todos los puntos señalados con anterioridad conforman la Teoría de la Conciliación en Materia Laboral, pero ¿qué sucede en la práctica?

El procedimiento de conciliación en la mayoría de los casos no se lleva a cabo, es decir, en las Juntas de Conciliación y Arbitraje se saltan esta etapa procesal tan importante para la solución de conflictos entre patrones y trabajadores o bien, son los mismos abogados quienes no les interesa perder tiempo en esta etapa, según lo afirma una empleada de la Junta de Conciliación y Arbitraje número nueve.

En México, no existe capacitación alguna para el conciliador, es más en algunos de los casos, no existe conciliador de plaza, por lo que si se llegase a celebrar alguna audiencia de conciliación será el mismo secretario quien sirva de conciliador.

Se está tratando en la actualidad de que los conciliadores adopten una postura diferente ante su trabajo, es decir, que lo realicen con empeño y amor y que por otro lado se sacudan la corrupción.

El maestro Baltasar Cavazos Flores comenta la poca eficacia de la conciliación en los conflictos laborales, en los siguientes términos:

A la etapa de conciliación se le descuidará pues los funcionarios estarán muy presionados con el poco tiempo y el mucho trabajo.

A nosotros nos parece que la conciliación es una buena intención del legislador, pero no se dio tiempo a que el conciliador

hablara con las partes detenidamente, discutieran el problema y se dieran una nueva fecha para llegar a un entendimiento.

La celeridad venció a la conciliación, el legislador en lugar de dar tiempo a la discusión y arreglar los puntos en litigio vía conciliación, presionó para que inmediatamente se entre a la etapa de demanda y excepciones. En consecuencia, prácticamente la presión del tiempo, los intereses de los abogados y la presunción de que tienen el derecho a su favor con las pruebas ofrecidas generan que se impida el arreglo.

2.1. Conciliación dentro de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje

ARTÍCULO 591.—Las Juntas Federales de Conciliación tendrán las funciones siguientes:

- I. Actuar como instancia conciliatoria potestativa para los trabajadores y los patrones;
- II. Actuar como Juntas de Conciliación y Arbitraje, cuando se trate de conflictos a que se refiere el artículo 600, fracción IV, y
- III. Las demás que le confieran las leyes.

ARTÍCULO 600.—Las Juntas Federales de Conciliación tienen las facultades y obligaciones siguientes:

- I. Procurar un arreglo conciliatorio de los conflictos de trabajo;
- II. Recibir las pruebas que los trabajadores o los patrones juzguen conveniente rendir ante ellas, en relación con las acciones y excepciones que pretendan deducir ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje. El término para la recepción de las pruebas no podrá exceder de diez días.

Terminada la recepción de las pruebas o de transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, la Junta remitirá el expediente a la Junta Especial de la jurisdicción territorial a que esté asignada si la hubiere, y sino, a la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje.

- III. Recibir las demandas que les sean presentadas, remitiéndolas a la Junta Especial de la jurisdicción territorial a que esté asignada si la hubiere, y sino a la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje;
- IV. Actuar como Juntas de Conciliación y Arbitraje para conocer y resolver los conflictos que tengan por objeto el cobro de prestaciones cuyo monto no exceda del importe de tres meses de salario;
- V. Cumplimentar los exhortos y practicar las diligencias que les encomienden otras Juntas Federales o Locales de Conciliación y las Juntas Federales y Locales de Conciliación y Arbitraje; y
- VI. Denunciar ante el Ministerio Público al patrón de una negociación industrial, agrícola, minera, comercial o de servicios que haya dejado de pagar el salario mínimo general a uno o varios de sus trabajadores, y

VII. De ser procedente, aprobar los convenios que les sean sometidos por las partes.

VIII. Las demás que les confieran las leyes.

En los procedimientos ante las Juntas Federales y Locales de Conciliación, se observarán las normas que establecen las fracciones I y II del artículo 600 de la Ley Federal de Trabajo.

Si no existe Junta de Conciliación Permanente, los trabajadores o patrones, pueden ocurrir ante la representación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social o ante la autoridad municipal, según el caso para que se integre la Junta de Conciliación Accidental.

En la integración de las Juntas de Conciliación Accidentales, se observarán las normas siguientes:

I. Las autoridades señaladas en el artículo anterior, en su caso, preven-
drán a los trabajadores y patrones que dentro del término de veinticuatro horas designen sus representantes, y les darán a conocer el nombre del representante del Gobierno que presidirá la Junta; y

II. Las autoridades citadas harán las designaciones de los representantes obrero y patronal, cuando éstos no hayan hecho las designaciones. El Pleno o la Junta Especial, dentro de las veinticuatro horas siguientes, contadas a partir del momento en que reciba el escrito de demanda, dictará acuerdo, en el que señalará día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación, demanda y excepciones y ofrecimiento y admisión de pruebas, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes al en que se haya recibido el escrito de demanda. En el mismo acuerdo se ordenará se notifique personalmente a las partes, con diez días de anticipación a la audiencia cuando menos entregando al demandado copia cotejada de la demanda, y ordenando se notifique a las partes con el apercibimiento al demandado de tenerlo por inconforme con todo arreglo, por contestada la demanda en sentido afirmativo, y por perdido el derecho de ofrecer pruebas, si no concurre a la audiencia.

Cuando el actor sea trabajador o sus beneficiarios, la Junta, en caso de que notare alguna irregularidad en el escrito de demanda, o que estuviera ejercitando acciones contradictorias, al admitir la demanda le señalará los defectos u omisiones en que haya incurrido y lo prevendrá para que los subsane dentro de un término de tres días.

La falta de notificación de alguno o de todos los demandados, obliga a la Junta a señalar de oficio nuevo día y hora para la celebración de la audiencia, salvo que las partes concurran a la misma o cuando el actor se desista de las acciones intentadas en contra de los demandados que no hayan sido notificados.

Las partes que comparecieren a la audiencia, quedarán notificadas de la nueva fecha para su celebración, a las que fueron notificadas y no

concurrieron, se les notificará por boletín o en estrados de la Junta; y las que no fueren notificadas se les hará personalmente.

3. LA CONCILIACIÓN EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

A diferencia de la conciliación laboral, la conciliación en la Procuraduría Federal del Consumidor ha tenido mejor suerte, no porque efectivamente las partes llegan a la PROFECO con el ánimo de obtener un arreglo y, además, la propia Procuraduría ha buscado capacitar a los conciliadores para que de una manera ágil y sin formalismos, se llegue a una resolución o de lo contrario se sometan a un arbitraje o en última instancia, si las partes no se arreglan, las partes resuelvan el ejercicio de las acciones que les corresponden para ejercitarlos ante el juez competente.

Las funciones de PROFECO se han orientado a la protección, asesoría y representación de la población consumidora, así como la conciliación y arbitraje en los casos en que surgen diferencias entre consumidores y proveedores. La experiencia adquirida desde su creación, a través del contacto permanente y directo con los consumidores, evidenció el hecho de que la Ley Federal de Protección al Consumidor contenía algunas omisiones e imprecisiones en su articulado y proporcionaba facultades insuficientes a la institución para velar por la cabal observancia y cumplimiento de los preceptos de la propia ley; con motivo de ello se realizaron diversas reformas a la misma:

El 6 de febrero de 1991 es publicado el reglamento del capítulo octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a efecto de que se establecieran las bases de organización y funcionamiento de PROFECO y, en consecuencia, se fortalecieran los mecanismos de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora en general.

Es hasta 1992 cuando se realiza un cambio sustancial en materia de protección a los consumidores mediante una nueva ley publicada el 24 de diciembre, la cual racionaliza dichas funciones en un solo organismo, fusionando al extinto INCO en PROFECO, permitiendo con ello la atención integral de funciones como: orientación y asesoría; recepción, trámite y conciliación de quejas y denuncias; emisión de resoluciones administrativas; registro de contratos de adhesión; protección técnico-jurídica a los consumidores; verificación y vigilancia de Normas Oficiales Mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías, así como precios autoriza-

dos, establecidos y/o concertados con la SECOFI; acciones de grupo; facultades para ordenar la realización de publicidad correctiva; información y orientación a los consumidores, a través de los diversos medios de comunicación, como impresos, radio y televisión; contribuir a elevar la cultura de consumo de la población y mejorar sus hábitos de adquisición.

México ocupa el segundo lugar entre los países latinoamericanos que expidieron una Ley Federal de Protección al Consumidor y el primero en crear una Procuraduría, por lo que la experiencia mexicana resulta importante, especialmente para aquellos países que empiezan a trabajar en la protección de los derechos de los consumidores.

La misión de la PROFECO se encausa a promover y proteger los derechos de la población consumidora, mediante servicios de calidad mundial, orientados a procurar equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo, así como facilitar al consumidor todos los elementos jurídicos, técnicos y de información que permitan dirimir sus controversias en un plano de igualdad con los proveedores, privilegiando la conciliación y el acuerdo por encima de la confrontación y la querrela. Así mismo, realizar acciones de orientación, información, difusión, investigación y educación, a fin de fomentar una cultura de consumo en México, que prepare al consumidor para acceder en mejores condiciones, al mercado de bienes y servicios.

3.1 MEDIOS DE CONCILIACIÓN EN LA PROFECO

Conciliación telefónica

Procedimiento mediante el cual con una simple llamada se da solución en ese momento a la queja del consumidor.

Conciliación domiciliaria

Consiste en acudir, en compañía del consumidor, al domicilio del proveedor a efecto de resolver la controversia en ese instante.

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

SECCIÓN SEGUNDA

Procedimiento conciliatorio

ARTÍCULO 111.—La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir

los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

ARTÍCULO 112.—En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.

En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no se presente dentro de los siguientes 10 días justificando fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos.

ARTÍCULO 113.—El conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución.

ARTÍCULO 114.—El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de reclamación y del informe.

El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancias de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones.

En caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes. De toda audiencia se levantará el acta respectiva.

ARTÍCULO 115.—Los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno. Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno.

ARTÍCULO 116.—En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría, o a algún árbitro oficialmente reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto.

En caso de no aceptarse el arbitraje se dejarán a salvo los derechos de ambas partes.

SECCIÓN TERCERA

Procedimiento arbitral

ARTÍCULO 117.—La Procuraduría podrá actuar como árbitro cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos.

ARTÍCULO 118.—La designación de árbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o amigable composición.

ARTÍCULO 119.—En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes.

ARTÍCULO 120.—En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso en el que fijarán las del procedimiento que convencionalmente establezcan, aplicándose supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable.

ARTÍCULO 121.—El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o, en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.

ARTÍCULO 122.—Sin perjuicio de las funciones de arbitraje que puede legalmente ejercer la Procuraduría, la Secretaría llevará una lista de árbitros independientes, oficialmente reconocidos para actuar como tales. Dichos árbitros podrán actuar por designación de las partes o designación de la Procuraduría, a petición del proveedor y del consumidor. En lo relativo a su inscripción y actuación se regularán por lo que disponga el reglamento de la presente ley.

Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas. El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.

Dentro del procedimiento existen dos figuras que son de suma importancia para el acuerdo entre las partes, primeramente se establece el conciliatorio que iniciara con una queja o reclamación ante la PROFECO cuyas disposiciones abarcan del artículo 111 al 116 antes enunciados.

El porcentaje de los casos que son resueltos satisfactoriamente es de un 80%, en donde se le cumple al acreedor o bien se le hace la devolución del importe que pagó por ello.

En caso de que el proveedor no cumpla ni con el convenio ni con la sanción, la Subprocuraduría Jurídica de la PROFECO turnará al Procurador de Dirección General y Conciliación de comportamiento comercial quien a su vez dará noticia a un Juez de Distrito en materia administrativa del caso.

Este procedimiento de conciliación ante la PROFECO no debe durar más de seis meses.

4. LA CONCILIACIÓN EN LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Con base en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros la Condusef está facultada para:

- Atender y resolver consultas que presenten los usuarios, sobre asuntos de su competencia.
- Resolver las reclamaciones que formulen los usuarios, sobre asuntos de su competencia.
- Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio, ya sea en forma individual o colectiva, con las instituciones financieras.
- Actuar como árbitro en amigable composición y en estricto derecho.
- Proporcionar servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los usuarios, en las controversias entre éstos y las instituciones financieras que se entablen ante los tribunales. Dependiendo de los resultados de un estudio socioeconómico, se podrá otorgar este servicio de manera gratuita.
- Proporcionar a los usuarios elementos que procuren una relación más segura y equitativa entre éstos y las instituciones financieras.
- Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para fomentar una mejor relación entre instituciones financieras y los usuarios, así como propiciar un sano desarrollo del sistema financiero mexicano.

- Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales, así como a las instituciones financieras, tales que permitan alcanzar el cumplimiento del objeto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y de la Condusef, así como para buscar el sano desarrollo del sistema financiero mexicano.

- Fomentar la cultura financiera, difundiendo entre los usuarios el conocimiento de los productos y servicios que representan la oferta de las instituciones financieras.

La Condusef para la solución de las consultas o reclamaciones lleva a cabo un procedimiento como el siguiente:

Para las consultas que reciba la Condusef, se contactará al usuario con el área de orientación, en la cual se dispone de toda la información legal en materia financiera, así como la referente a los productos y servicios ofrecidos por las instituciones financieras.

Para el caso de reclamaciones, inicialmente se revisará que el objeto de la reclamación esté dentro del ámbito de acción de la Condusef descrito anteriormente. Dependiendo de las características de cada caso, se promoverá dar respuesta al usuario mediante una labor coordinada con los funcionarios que la Condusef tiene identificados en cada una de las instituciones financieras, o bien mediante la realización de un procedimiento conciliatorio entre las partes.

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

TÍTULO PRIMERO

CAPÍTULO ÚNICO

Disposiciones generales

ARTÍCULO 11.—La Comisión Nacional está facultada para:

III. Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el usuario y la institución financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una institución financiera y varios usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley;

TÍTULO QUINTO

De los procedimientos de conciliación y arbitraje

CAPÍTULO I

Del procedimiento de conciliación

ARTÍCULO 60.—La Comisión Nacional está facultada para actuar como conciliador entre las instituciones financieras y los usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos.

ARTÍCULO 63.—La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo los siguientes requisitos:

- I. Nombre y domicilio del reclamante;
- II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;
- III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
- IV. Nombre de la institución financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la institución financiera, cuando la información proporcionada por el usuario sea insuficiente, y
- V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación. La Comisión Nacional estará facultada para suplir la deficiencia de las reclamaciones en beneficio del usuario.

Las reclamaciones podrán ser presentadas de manera conjunta por los usuarios que presenten problemas comunes con una o varias instituciones financieras, debiendo elegir al efecto uno o varios representantes formales comunes.

ARTÍCULO 64.—Las autoridades a que se refiere la fracción IV del artículo anterior, deberán contestar la solicitud que les formule la Comisión Nacional en un plazo no mayor de diez días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud.

ARTÍCULO 65.—Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de un año contado a partir de que se suscite el hecho que les dio origen. La reclamación podrá presentarse, a elección del usuario, en el domicilio de la Comisión Nacional o en la delegación de la misma que se encuentre más próxima al domicilio del usuario, o en la unidad especializada a que se refiere el artículo 50 Bis de esta Ley, de la institución financiera que corresponda.

ARTÍCULO 66.—La reclamación que reúna los requisitos señalados, por su sola presentación, interrumpirá la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento.

ARTÍCULO 67.—La Comisión Nacional correrá traslado a la institución financiera acerca de la reclamación presentada en su contra, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la misma, anexando todos los elementos que el usuario hubiera aportado, y señalando en el mismo acto la fecha para la celebración de la audiencia de conciliación, con apercibimiento de sanción pecuniaria en caso de no asistir.

Tratándose de instituciones de fianzas, deberá citarse al fiado en el domicilio que la institución tuviere de éste o de su representante legal.

ARTÍCULO 68.—En el caso de que el usuario presente reclamación ante la Comisión Nacional contra alguna institución financiera, se deberá agotar el procedimiento conciliatorio, conforme a las siguientes reglas: I. La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación;

II. La institución financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;

III. En el informe señalado se responderá detalladamente y de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;

IV. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida y ésta deberá darse por concluida el día señalado para su celebración, salvo que por cualquier circunstancia, a juicio de la Comisión Nacional no pueda celebrarse en la fecha indicada, caso en el cual se deberá verificar dentro de los cinco días hábiles siguientes;

V. La falta de presentación del informe a que se refiere el párrafo anterior hará tener por cierto lo manifestado por el usuario, independientemente de las sanciones a que haya lugar de conformidad con lo señalado en esta Ley;

VI. La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la institución financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la institución financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional;

VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, y si esto no fuere posible, la Comisión Nacional las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho.

El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la Comisión Nacional. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la institución financiera rechace el arbitraje o no asista a la junta de conciliación y siempre que del escrito de reclamación o del informe presentado por la institución financiera, se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, la propia Comisión Nacional podrá emitir, previa solicitud por escrito del usuario, un dictamen técnico que contenga su opinión. Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen técnico, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes, quienes deberán tomarlo en cuenta en el procedimiento respectivo;

VIII. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar la explicación el usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento;

IX. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la institución financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley, y X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional ordenará a la institución financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, dando aviso de ello, en su caso, a las comisiones nacionales a la que corresponda su supervisión. Ese registro contable podrá ser cancelado por la institución financiera, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

ARTÍCULO 69.—En el caso de que el usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha fijada para su celebración justificación de su inasistencia, se le tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Comisión Nacional por los mismos hechos, debiendo levantarse acta en donde se haga constar la inasistencia del usuario. La falta de comparecencia del fiado o de su representante, no impedirá que se lleve a cabo la audiencia de conciliación.

5. LA CONCILIACIÓN EN MATERIA PENAL

5.1. *La Conciliación en delitos patrimoniales*

La Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República (D. O. 10 de mayo de 1996) regula las facultades del Ministerio Público de la Federación que les atribuye la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, señalando en su artículo segundo, que corresponde al Ministerio Público de la Federación, fracción II (promover la pronta, expedita y debida procuración e impartición de justicia). Le encomienda la fracción V, perseguir los delitos del orden federal, cuando la Ley concretiza las facultades del Ministerio Público Federal, en relación con la prosecución de los delitos del orden federal.

El artículo octavo concretamente en su fracción I, inciso *i*), prevé la solución de los conflictos a través de la conciliación, para lograr la avenencia en los siguientes términos:

ARTÍCULO 81.—La persecución de los delitos del orden federal a que se refiere la fracción V del artículo 2º de esta Ley, comprende:

I. En la averiguación previa

...*i*) En aquellos casos en que la Ley lo permita, el Ministerio Público de la Federación propiciará conciliar los intereses en conflicto, proponiendo vías de solución que logren la avenencia...

Para explicar la hipótesis de la conciliación de los intereses en conflicto, tendríamos que señalar que sólo puede lograrse “en aquellos casos en que la Ley lo permita”.

¿Cuáles son esos casos? Consideramos que solamente pueden ser entratándose de delitos de querrela, pues los delitos que se persiguen de oficio están jurídicamente tutelando un interés superior que está más allá de la intención del arreglo particular entre el denunciante y el indiciado.

También consideramos que sólo puede darse en relación a los delitos patrimoniales, en donde el bien jurídico tutelado no corresponde al orden público o al interés social, sino meramente al interés privado.

5.2. *La Conciliación en delitos del orden común*

Entratándose de delitos del orden común, también la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, (D.O. 30 de abril de 1996) establece la conciliación como método de solución de conflictos en materia penal.

En efecto, la Ley que comentamos tiene por objeto organizar la forma en que se despachan los asuntos que al Ministerio Público se le atribuyen en virtud de lo que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos dicta, así como el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal.

Al respecto, el artículo 1º fracción I, señala que al Ministerio Público le corresponde “perseguir los delitos del orden común cometidos en el Distrito Federal”.

Estas atribuciones comprenden, según el artículo 3º fracción IX la de “promover la conciliación en los delitos perseguibles por querrela”.

LEY ORGÁNICA DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL

CAPÍTULO I

De las atribuciones

ARTÍCULO 1º—Esta Ley tiene por objeto organizar la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, para el despacho de los asuntos que al Ministerio Público atribuyen la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, este ordenamiento y las demás disposiciones aplicables.

ARTÍCULO 3º—Las atribuciones a que se refiere la fracción I del artículo 2º de esta Ley respecto de la averiguación previa, comprenden:
IX. Promover la conciliación en los delitos perseguibles por querrela.

ARTÍCULO 7º—Las atribuciones en asuntos del orden familiar, civil, mercantil y concursal, comprenden:

III. Promover la conciliación en los asuntos del orden familiar, como instancia previa al órgano jurisdiccional, y...

De esta suerte, el Ministerio Público puede aceptar la propuesta del probable responsable con el denunciante para obtener el avenimiento que ponga fin al conflicto, acuerdo al que pueden llegar denunciante e indiciado y se trate de asuntos entre particulares que no afecten el interés público o el interés social.

Consideramos que no forma parte de un trámite forzoso o de oficio a la que la Procuraduría está obligada a satisfacer antes de dictar la propuesta de no ejercicio de acción penal, o en su caso, la consignación, es decir, en una etapa forzosa del procedimiento que deba agotarse con el Agente del Ministerio Público, sino que debe de tratarse de una propuesta que salga a iniciativa de las partes ya sea que provenga del indiciado que ofrezca por ejemplo la reparación del daño en delitos patrimoniales o que sea una propuesta del denunciante que quiera el aseguramiento del pago de los daños y perjuicios, la reparación del daño en su caso, la reparación moral, o en su caso exigir la garantía de estos pagos.

ACUERDO DEL PROCURADOR GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, POR EL QUE SE CREA LA AGENCIA DEL MINISTERIO PÚBLICO CONCILIADOR

Con fundamento en los artículos 21 y 73, fracción VI, base 6ª de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: 1º, 2º, fracciones II y V, 7º, 9º y 17 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, 1º, 3º, 4º, 5º, fracciones I, VI, XXIII y XXV y 16 de su Reglamento; y Considerando que conforme a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos le corresponde al Ministerio Público la investigación y persecución de los delitos de su competencia, no obstante lo anterior para determinar dentro de la averiguación previa la existencia de los elementos que integran el tipo penal, para estar en la posibilidad de acreditar la probable responsabilidad del inculpado en términos de lo dispuesto en el artículo 16 de nuestra Carta Magna, es necesario cubrir las formalidades esenciales del procedimiento a efecto de salvaguardar las garantías individuales del indiciado y de la víctima de comisión del ilícito penal.

Que en atención a lo establecido en el artículo 20 constitucional en su último párrafo reformado. el ofendido tiene derecho a “recibir asesoría jurídica” y a que “se le satisfaga la reparación del daño cuando proceda”, lo que nos lleva a establecer un nuevo trato en lo que se refiere a la atención de la víctima de la comisión de un delito.

Que el 29.7% de los posibles delitos que se denuncian se persiguen por querrela o a petición de parte ofendida y que por falta de orien-

tación legal oportuna, se provoca una tramitación procesal costosa en tiempo, dinero y energías, y que en muchas ocasiones resulta superflua, ya que en la realidad lo que buscan las partes es un arreglo oportuno.

Que por lo mencionado resulta procedente que la actuación de la institución del Ministerio Público no únicamente se limite a la simple persecución de los delitos, sino también tienda a la solución de las controversias planteadas por la vía del derecho a través de un sistema conciliatorio al orientar a las partes a efecto de eliminar procesos innecesarios, así como brindarle la protección y apoyo necesario a la víctima en la comisión de un delito, por lo que, resulta importante establecer la infraestructura administrativa necesaria en la procuración de justicia para cumplir con tales cometidos, esto se logrará seguramente con la creación de la Agencia del Ministerio Público Conciliador para delitos perseguibles por querrela, encargada de buscar la concertación entre las partes, así como la protección de la víctima de la comisión de un delito cuando se busque satisfacer la reparación del daño material.

Que en razón de lo anterior es de suma importancia para la tramitación legal de las averiguaciones previas, el establecer lineamientos generales y la citada Agencia del Ministerio Público Conciliador a fin de lograr que la Representación Social deje de ser solo un inexorable persecutor de inculpados para que sean privados de su libertad, sino que sea, siempre un institución de buena fe, un defensor humanista y sensible de la legalidad, que investigue no únicamente la existencia de los elementos del tipo penal y la probable responsabilidad del indiciado.

Así, en justicia, se trata de que el Ministerio Público por virtud de esta Agencia del Ministerio Público Conciliador igualmente busque se cubra la reparación de daños y perjuicios ocasionados, así como la avenencia entre los sujetos activos y pasivos en los delitos perseguibles por querrela; por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO:

PRIMERO.—Se ordena la creación de la Agencia del Ministerio Público conciliador dependiente de la Dirección General de Averiguaciones Previas, para que en el ámbito de las atribuciones que a esta Unidad Administrativa encomienda el Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, diseñe y lleve a cabo los sistemas conciliatorios en materia de Procuración de Justicia, en aquellos delitos, que como requisito de procedibilidad, exijan la querrela de la parte ofendida.

SEGUNDO.—La Agencia del Ministerio Público que se crea, tendrá facultades de atracción y refracción sobre los asuntos de su competencia y que sean susceptibles de conciliación.

TERCERO.—La Agencia del Ministerio Público que se crea estará a cargo de un Titular Agente del Ministerio Público quien ejercerá las siguientes atribuciones:

1. Intervenir en las controversias que se susciten en materia de fuero común, competencia de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, cuando se exigible la querrela de la parte ofendida como requisito de procedibilidad, y que las partes involucradas voluntariamente se sometan a la conciliación;
2. Implementar y desarrollar los sistemas conciliatorios que en materia de procuración de justicia se establezcan por la institución;
3. Diseñar y someter a la consideración del Director General de Averiguaciones Previas, los criterios generales idóneos para cumplir con el objeto del presente acuerdo;
4. Sugerir lineamientos de coordinación con las diferentes unidades administrativas y órganos desconcentrados de la Institución para cumplir con el objeto del presente instrumento;
5. Orientar debidamente a las partes que intervengan en el procedimiento de conciliación sobre los alcances efectos jurídicos del mismo;
6. Proponer entre las partes, como mecanismo de solución, la celebración de audiencias conciliatorias;
7. Procurar el adecuado seguimiento de los asuntos en que intervengan, a efecto de que se cumplimenten los convenios y acuerdos que celebren las partes;
8. Ejercer las facultades de atracción y refracción sobre los asuntos de su competencia, previo acuerdo con el Director General de Averiguaciones Previas;
9. Informar al Director General de Averiguaciones Previas de los asuntos en que haya participado, y
10. Las demás que te confiera el Procurador General, el Subprocurador de Averiguaciones Previas y el Director General de Averiguaciones Previas.

QUINTO.—Para el debido cumplimiento de lo señalado en el presente Acuerdo, los Agentes del Ministerio Público adscritos al área central y desconcentrada de esta dependencia actuarán en la forma siguiente:

1. Al momento de recibir la querrela, o en su caso, la ratificación de la misma, asentarán en autos que se hace saber a los querellantes u ofendidos que pueden, si así lo desean, acogerse a los beneficios de la audiencia conciliatoria, con el objeto de dar por terminada la controversia.

Para el cumplimiento del párrafo que antecede, deberán cerciorarse de que se encuentren plenamente identificadas las partes involucradas en los hechos;

1. En caso de que los querellantes u ofendidos ratifiquen su dicho y acepten expresamente la celebración de la Audiencia Conciliatoria, se levantará el acta correspondiente haciendo constar los términos de la conciliación debiéndole firmar los que en ella hayan intervenido y se entregarán a cada uno de ellos las copias correspondientes;
2. En caso de aceptar la conciliación se enviará inmediatamente el original del expediente a la Agencia del Ministerio Público Conciliador, no obstante, sólo si fuere necesario, conservarán desglose de la averiguación previa a fin de practicar diligencias tendientes a evitar la pérdida, destrucción o deterioro de las huellas, vestigios u objetos relacionados con el hecho de que se trate;
3. Para el caso de que se les indicara instruir la etapa conciliatoria, practicarán las diligencias que se les ordenen, informando a la Agencia del Ministerio Público Conciliador lo conducente, y
4. Si los querellantes y ofendidos ratificaran su dicho y expresamente se negaran a aceptar la celebración de la audiencia conciliatoria, procederán a asentar esa circunstancia y proseguirán con el perfeccionamiento legal de la averiguación previa.

SEXTA.—El Agente del Ministerio Público Conciliador, actuará en los términos siguientes:

1. Recibirá las solicitudes de sometimiento a la etapa conciliatoria, ya sea en forma directa o a través de los Agentes del Ministerio Público desconcentrados en las Delegaciones Regionales;
2. Atendiendo a la trascendencia y gravedad del caso y en el ejercicio de las facultades de atracción y refracción, podrá conocer del asunto en forma directa o mediante el seguimiento que realice a través del Agente del Ministerio Público que corresponda;
3. Cuando conozca del asunto en forma directa la Agencia del Ministerio Público Conciliador, deberá dictar auto de radicación respecto al expediente en original que contenga los hechos, asentando el número progresivo que le corresponda en el que se ordenará citar a las partes involucradas a la Audiencia Conciliatoria el día y hora que para tales efectos se señale, fecha que no podrá exceder del término de tres días hábiles, y
4. El citatorio se hará por escrito y al domicilio señalado en las constancias, la cita podrá hacerse por vía telefónica, en caso de no constar domicilio alguno, asentado el día y hora en que se realiza y el nombre de la persona con la que se entabló comunicación.

El citatorio contendrá:

- A) Número progresivo de audiencia conciliatoria;
- B) Nombres completos de los citados;
- C) Domicilios completos de los citados;
- D) Fecha, hora y lugar para práctica de la diligencia, y

E) Especificación de que la diligencia a la cual concurrirán es de carácter conciliatorio y que podrá ser asistido por su abogado o persona de su confianza.

Lograda la comparecencia de las partes se les hará de su conocimiento el motivo y alcance de su conciliación, de la conveniencia y trascendencia del acto que realizan, puntualizando que en el caso de llegar a un acuerdo o entendimiento, en el que el representante social procurará que se cubra la reparación del daño causado, se dará por terminado el asunto y procederá el No Ejercicio de la Acción Penal.

En el supuesto de que las partes no accedieran a la conciliación o no asistieran a la audiencia conciliatoria, se devolverá el expediente de averiguación previa ya iniciado, y a la Agencia del Ministerio Público de origen, o a quien corresponda, para su debida integración.

SÉPTIMO.—La audiencia conciliatoria a que se hace referencia en el artículo que antecede, podrá diferirse por una sola vez a solicitud expresa de los querellantes u ofendidos y deberá de continuarse dentro de los tres días hábiles siguientes, lo que se hará constar en el expediente respectivo.

OCTAVO.—El procedimiento que deba llevar el área desconcentrada, en ejercicio de las facultades de refracción de la Agencia del Ministerio Público Conciliador, será el que ésta señale.

NOVENO.— Al servidor público responsable de la inobservancia de los términos de este acuerdo, se le sancionará de conformidad a lo establecido en la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos con independencia de cualquier otro ordenamiento que le resulte aplicable.

DÉCIMO.—Se instruye al Oficial Mayor para el efecto de que provea los recursos materiales y humanos necesarios para dar cumplimiento al objeto del presente acuerdo.

DÉCIMO PRIMERO.—Cuando para el cumplimiento de este acuerdo, sea necesario expedir normas o reglas que precisen o detallen su aplicación, el Subprocurador de Averiguaciones Previas y el Director General de Averiguaciones Previas, someterán al Procurador General lo conducente.

DÉCIMO SEGUNDO.—Los servidores públicos de esta institución deberán proveer en la esfera de su competencia, lo necesario para su estricta observancia y debida difusión.

TRANSITORIO

ÚNICO.—El presente acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el *Diario Oficial* de la Federación.

México, D. F., a 1 de febrero de 1994.—El Procurador General de Justicia del Distrito Federal, *V. Humberto Benítez Treviño*.—Rúbrica.

6. LA CONCILIACIÓN EN MATERIA CIVIL

6.1. *Situación y ubicación del secretario conciliador en la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal*

El artículo 60 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, en forma muy rudimentaria nos indica cuáles son las “atribuciones y obligaciones” del conciliador que en realidad deberían ser el método o el procedimiento que debe seguir el conciliador.

De esta manera el artículo 60, fracción I se limita a la conciliación propiamente dicha. La fracción II, a los resultados de la conciliación, mientras que las fracciones III, IV y V nada tienen que ver con la conciliación.

Así:

- 1) El conciliador antes que nada debe escuchar las pretensiones de las partes.
- 2) Procurar su avenencia.
- 3) Dar cuenta de inmediato al Juez del convenio a que hubieren llegado los interesados, para los efectos de su aprobación en caso de que procedan.
- 4) Diariamente informar al Juez de los resultados logrados en las audiencias de conciliación.

Las atribuciones y obligaciones de los conciliadores se encuentran descritas en las cinco fracciones del artículo 60.

ARTÍCULO 60.—Los Conciliadores tendrán las atribuciones y obligaciones siguientes:

- I. Estar presentes en la audiencia de conciliación, escuchar las pretensiones de las partes y procurar su avenencia;
- II. Dar cuenta de inmediato al titular del Juzgado del convenio al que hubieren llegado los interesados para efectos de su aprobación, en caso de que proceda, y diariamente informar al Juez de los resultados logrados en las audiencias de conciliación que se les encomienden;
- III. Autorizar las diligencias en que intervengan;
- IV. Sustituir al Secretario de Acuerdos en sus ausencias temporales, y
- V. Las demás que los jueces y esta Ley les encomienden, incluyendo emplazamientos y notificaciones.

Como puede verse, la única fracción que se refiere a la conciliación propiamente dicha es la fracción I.

Entrando al procedimiento, el problema del conciliador es la sobrecarga de trabajo del Juzgado, que va a traer como resultado que el conciliador se convierta no en Secretario sustituto como lo prevé la fracción IV del artículo 60 sino en un Secretario de Acuerdos adicional sin nombramiento ya que el artículo 76 de la Ley en comento en su tercer párrafo prevé que los Secretarios sean suplidos por los conciliadores.

En la práctica no se trata de un Secretario sustituto ni de un suplente sino de un Secretario más a quien el Juez le encarga infinidad de asuntos, de ahí que no se cumple en la mayoría de los casos con la obligación mencionada en la fracción I, de escuchar las pretensiones de las partes ni menos procurar su avenencia.

Es un acierto del legislador señalar como presupuesto de la legislación, escuchar las pretensiones, pero en realidad escuchar no ayuda de mucho, lo que en verdad debe hacer después de escuchar es descubrir cuales son las verdaderas exigencias reclamadas de las partes, cuál es el verdadero problema ya que conforme a la conseja popular, un problema bien planteado tiene ya el 50% de solución, pero una vez conocidas las razones por las cuales se crea el conflicto, las necesidades apremiantes, entonces el conciliador podrá procurar la avenencia.

Si se ha producido un acuerdo, no dice la Ley quien redacta el convenio que seguramente debe ser de transacción, en los términos de los artículos 2944 al 2963 del Código Civil, llevado al extremo de que se le considere con la fuerza de cosa juzgada.

En principio las partes redactan el contrato de transacción y se somete a la aprobación del Juez, pudiéndole redactar en la propia audiencia de conciliación.

6.2. *Ubicación del Conciliador dentro de la Organización de los Juzgados del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal*

La L.O.T.S.J.D.F. al regular la organización del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, en sus artículos 2º y 48 establecen que existen Magistrados, Jueces de lo civil, Jueces de lo Penal; Jueces de lo Familiar; Jueces del Arrendamiento Inmobiliario; Jueces de lo Concursal (hoy derogado); Jueces de Inmatriculación Judicial; Presidentes de Debates y Árbitros.

ARTÍCULO 2º—El ejercicio jurisdiccional en todo tipo de asuntos civiles, mercantiles, penales, familiares, del arrendamiento inmobiliario y concursales del orden común, y los del orden federal en los casos que expresamente las leyes les confieran jurisdicción, corresponde a los servidores públicos y órganos judiciales que se señalan a continuación:

- I. Magistrados del Tribunal Superior de Justicia;
- II. Jueces de lo Civil;
- III. Jueces de lo Penal;
- IV. Jueces de lo Familiar;
- V. Jueces del Arrendamiento Inmobiliario;
- VI. Jueces de lo Concursal;
- VII. Jueces de Inmatriculación Judicial;
- VIII. Jueces de Paz;
- IX. Jurado Popular;
- X. Presidentes de Debates, y
- XI. Árbitros.

Los demás servidores públicos y auxiliares de la administración de justicia intervendrán en dicha función en los términos que establece esta Ley, los códigos de procedimientos y demás leyes aplicables.

ARTÍCULO 48.—Son Jueces de Primera Instancia:

- I. Jueces de lo Civil;
- II. Jueces de lo Penal;
- III. Jueces de lo Familiar;
- IV. Jueces del Arrendamiento Inmobiliario;
- V. Jueces de lo Concursal;
- VI. Jueces de Inmatriculación Judicial, y
- VII. Presidentes de Debates.

6.3. *Organización Interna de los Juzgados*

Cada Juzgado, según el artículo 56 tendrá obviamente un Juez que debe atender proporcional y equitativamente las cargas de trabajo, con el objeto de lograr la inmediatez y expeditéz necesaria y contará con Secretario de Acuerdos, Secretarios conciliadores, Proyectistas, Actuarios, en los términos del artículo 56, fracción II L.O.T.S.J.D.F.

De la Organización Interna de los Juzgados

ARTÍCULO 56.—Cada uno de los Juzgados a que se refiere este capítulo, tendrá:

- I. ...
- II. Los Secretarios de Acuerdos, Conciliadores, Proyectistas y Actuarios que requiera el servicio, a excepción de los juzgados de lo Concursal en lo que se refiere a los Conciliadores, y

Es extraño, pero una excepción a esta regla es que los Juzgados de lo Concursal no cuentan con Secretarios Conciliadores.

6.4. *Requisitos para ser conciliador*

Si tomamos en cuenta que el Secretario Conciliador suple al Secretario de Acuerdos del Juzgado (art. 76, 3er. párrafo L.O.T.S.J.D.F.) deben llenar los mismos requisitos que señalan los artículos 19 y 21, que se refieren al Secretario de Acuerdos y al Secretario Proyectista, que son:

- I. Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos civiles y políticos;
- II. Ser licenciado en derecho con cédula profesional expedida por la autoridad o institución legalmente facultada para ello;
- III. Tener dos años de práctica profesional, contados desde la fecha de expedición del título. El requisito de la práctica profesional podrá ser dispensado, tratándose de personal que tenga una antigüedad en el Tribunal de cuando menos dos años, y
- IV. No haber sido condenado por delito que amerite pena corporal de más de un año de prisión, pero si se tratare de robo, fraude, falsificación, abuso de confianza u otro que lastime seriamente la buena fama en el concepto público, quedara inhabilitado para el cargo, cualquiera que haya sido la pena.

Sin embargo, para ser Secretario Actuario se añade un requisito adicional que es la de haber “hecho un curso de preparación no menor de tres meses en el Instituto de Estudios Judiciales”.

ARTÍCULO 60.—Los Conciliadores tendrán las atribuciones y obligaciones siguientes:

- I. Estar presentes en la audiencia de conciliación, escuchar las pretensiones de las partes y procurar su avenencia;
- II. Dar cuenta de inmediato al titular del Juzgado del convenio al que hubieren llegado los interesados para efectos de su aprobación, en caso de que proceda, y diariamente informar al Juez de los resultados logrados en las audiencias de conciliación que se les encomienden;
- III. Autorizar las diligencias en que intervengan;
- IV. Sustituir al Secretario de Acuerdos en sus ausencias temporales, y
- V. Las demás que los jueces y esta Ley les encomienden, incluyendo emplazamientos y notificaciones.

Sin embargo en el Título Noveno de la Carrera Judicial y a propósito de los cargos judiciales, en el artículo 188 de la L.O.T.S.J.D.F. en la fracción V se establece el cargo de Secretario Conciliador que

debe llenar el requisito de presentar un examen de aptitud a que se refieren los artículos 189, 191, 192 y 193 del citado ordenamiento, es decir, los magistrados y jueces deben presentar un examen de oposición mediante concurso abierto, ya sea en oposición libre o en oposición interna, mientras que los Secretarios no ingresan por examen de oposición sino por examen de aptitud que aplica el Instituto de Estudios Judiciales, a petición del titular del órgano que solicita la designación, salvando el derecho de preferencia a que se refiere el artículo 191.

ARTÍCULO 188.—Los cargos judiciales son los siguientes:

- I. Pasante de Derecho;
- II. Secretario Actuario;
- III. Secretario de Juzgado de Paz;
- IV. Secretario Proyectista de Juzgado de Primera Instancia;
- V. Secretario Conciliador;
- VI. Secretario de Acuerdos de Primera Instancia;
- VII. Secretario de Acuerdos de Sala;
- VIII. Secretario Proyectista de Sala;
- IX. Juez de Paz;
- X. Juez de Primera Instancia, y
- XI. Magistrado.

El sínodo se integra por un miembro del Consejo de la Judicatura que preside un magistrado, un Juez de Primera Instancia y un miembro del Comité Académico, quienes hacen la evaluación de la aptitud del candidato a Secretario Conciliador.

Es de llamar la atención que al Juez Conciliador no se le aplican por lo que a la conciliación se refiere ninguna sanción ya que las sanciones se refieren a las faltas de los Secretarios de Acuerdos y a las faltas de los Secretarios Actuarios y Ejecutores previstos en los artículos 292 y 293, en cuyas cinco fracciones de cada uno de los preceptos citados, ninguno se refiere a los conciliadores.

Nosotros pensamos que si la obligación del conciliador es buscar la avenencia, en el caso de que el conciliador no proponga la resolución conciliatoria estaría en falta, sin embargo, esta falta no está prevista como tal en la ley de la materia.

6.5. *La Conciliación dentro de los Juzgados del Tribunal Superior de Justicia*

Juez Familiar

Dentro de la materia familiar y en los casos de divorcio se da la materia de conciliación especialmente si los cónyuges procrearon hijos y por que se debe de llegar a una conciliación especialmente en estos casos.

El juez de conciencia como lo denomina el Juez Décimo Séptimo de lo Familiar Juan Carlos Rodríguez Martínez:

...está comprometido con la sociedad para la solución del conflicto de una manera en que las partes no engendren más resentimientos y rencores dentro de sí pues estos problemas conllevan a que la ciudadanía cada día se vea más inmersa en la depresión...

Amén de que para los jueces es más conveniente tratar de llegar a un sano arreglo pues así no habrá gran cúmulo de expedientes en los juzgados facilitando las condiciones de traba o de todo el personal prestando así mejores servicios a los litigantes y a las partes interesadas en los conflictos.

Por supuesto el fin real de la conciliación es que los cónyuges no aporten a desintegrar el núcleo de la sociedad el cual es la familia, esto es claro según en palabras el juez Juan Carlos Rodríguez Martínez, él que es juez de conciencia pues existe el juez de estricto derecho que no le importa los sentimientos de la pareja, el núcleo de la sociedad o el mismo ahorro de tiempo en el trabajo sino que divorcia por montones y no forza a que sus colaboradores se esfuercen mucho.

Un juez de conciencia contribuye también a la conciliación. No lo deja todo en manos del conciliador de plaza si no que además de sus funciones como juzgador también adquiere actitudes de conciliador platicando con las partes y procurando sensibilizarlos.

Pero el segundo problema es que no son los conciliadores los que no prestan su trabajo de manera fehaciente sino que la gente que está como sus titulares no procuran su capacitación anexando que son los mismos jueces los que se encargan de ser 100% estrictos y carecen la mayoría no en su totalidad de ellos de su parte humanitaria.

Existe un conciliador por juzgado y en ocasiones no tienen trabajo por lo que para aprovechar el tiempo hacen trabajo de actuario, de secretario o de archivista.

No sólo es que el personal esté poco interesado en capacitarse puesto que el conciliador debe de contar con un perfil humanitario y de igual manera debe ser paciente, si no que amén de que no cuentan con este perfil no tienen buenos sueldos y encima de ellos cuentan con un juez poco humanitario, los abogados no contribuyen a la causa puesto que sólo están interesados en obtener honorarios.

Es por eso que la conciliación empieza desde que el abogado conoce del asunto y de alguna manera se concreta en un juzgado.

Son los mismos abogados los que aconsejan a sus clientes no llegar a un acuerdo pues les llenan la cabeza de cosas como las siguientes: “él ya no la quiere, pues si es un infiel, no vamos a dejar que se quede con los niños, etc. etc. etc.”

Por esta razón el juez intenta entablar un diálogo sin los abogados de cada parte conciliando, cuestionando él por qué de los problemas entre ellos y tratando de crear conciencia de las consecuencias de un divorcio. En ocasiones a lo largo del proceso el juez sigue intentando que no se divorcien y sólo un 20% de los asuntos se concilia, siendo esto muy poco porcentaje pero ese poco es de gran satisfacción para el juez de conciencia.

Para concluir a el conciliador no se le proporciona constante capacitación y esto se debe a la falta de intención del Instituto de Capacitación Judicial, a la carencia de recursos económicos, así como la falta de atención que se le ha dado a esta figura jurídica tan importante en la solución de conflictos.

7. LA CONCILIACIÓN EN LA PROCURADURÍA SOCIAL DEL D. F.

Sin duda, la conciliación más eficaz es la conciliación ante la Procuraduría Social, que resuelve controversias con un 80% de éxito.

El éxito se debe a que el conflicto queda confinado a unas cuantas cuestiones, por ejemplo:

1. Molestias a los condóminos por ruidos.
2. Invasión de áreas comunes, pasillos y escaleras.
3. Usurpación o disposición de estacionamientos.
4. Basura.

5. Pago de cuotas de mantenimiento o morosidad en su pago.
6. Delimitación de áreas comunes con privadas, por ejemplo: la superficie de la azotea.
7. Uso o mal uso de jaulas de tendido y de servicios, así como los pleitos entre sirvientes.
8. seguridad del condominio.
9. Interpretación del reglamento del condominio.

También el éxito se debe a que la Procuraduría Social puede determinar en qué áreas no es competente, por ejemplo: si un condómino golpea a otro es un asunto penal; también es frecuente que se presenten quejas que no son competencia jurídica de la Procuraduría Social como el caso de habladurías cuando dicen “me vio feo” o “se ríen de mí”, etcétera.

Una cosa más de la Ley de Condominios es que ahora pide una cultura condominal, es decir, introduce valores de convivencia como por ejemplo, la solidaridad, la responsabilidad, el cumplimiento de las obligaciones, la tolerancia, el respeto, la aceptación mutua, la corresponsabilidad y la participación.

7.1. Conciliación y buena fe

El concepto de buena fe y verdad sabida se refiere a que la Procuraduría no pondrá en tela de juicio las manifestaciones a las que se refiera el denunciante al presentar una queja, es decir, la Procuraduría Social actuará ante la documentación que se le presente creyendo en la palabra del denunciante al recibir la queja, sin pensar si el quejoso sólo quiere perjudicar a su condominio y sin cuestionar sobre la verdad de los hechos, para posteriormente notificarle a la parte denunciada sobre la misma, y así pueda decir lo que a su derecho convenga.

Pero en principio es así como actúa la Procuraduría Social, es necesario hacer mención en este apartado que la Procuraduría tendrá que calificar la queja, esto significa, que analizará si procede o no la queja, si procede es porque la Procuraduría es competente para resolver el conflicto, de no proceder es por la incompetencia que la Procuraduría tiene ante la solución de esa queja.

El conciliador trata de darle solución al conflicto haciendo conciencia en las partes, esto significa que las partes escucharán al conciliador quien les establecerá opciones para que las partes puedan quedar en un arreglo. Las partes serán pues quienes final-

mente tengan la última palabra, esto significa que la solución del conflicto estará sujeto a la voluntad de las parte pues el conciliador es sólo un intermediario que buscará el arreglo creando conciencia de los problemas que se pueden suscitar y haciéndoles recapacitar que todo conflicto tiene una respuesta satisfactoria si se recuerda que existe la aceptación y la ayuda mutua.

7.2. *La cultura condominal*

Al referirse a la cultura condominal, el artículo 79 de la Ley Condominal establece que será “todo aquello que contribuya a generar las acciones y actitudes que permitan en sana convivencia, el cumplimiento del objetivo del régimen de propiedad en condominio” por lo que para este artículo no carezca de significado y por el contrario otorgue un buen funcionamiento en la práctica la Procuraduría Social a través de programas de difusión, se empeñará en hacer conciencia en la población de que actualmente aun cuando la Procuraduría tiene más de 10 años de haber sido fundada no existe una cultura condominal.

¿Qué significa esto? Que no hay organización, ni participación ciudadana en materia condominal aun cuando una Ley fue creada para regular las relaciones entre condóminos, por lo que es necesario que esa conciencia sea enfocada a que la población se organice con sus vecinos y cumplan con los requisitos que cada condominio según la Ley debe cubrir.

Estos programas de difusión se harán de forma voluntaria y se les proporcionará la información completa a todo aquel interesado.

Principalmente estos puntos se establecen en el Título Tercero de la Ley donde se establece cómo se debe organizar y administrar cada condominio de esta gran urbe, en sí cada condominio debe de tener su administrador y su Comité de Vigilancia, sin embargo, como se mencionaba anteriormente, no toda la gente integra su Comité, ni mucho menos tiene un administrador, esto se debe principalmente a la poca aceptación del vecino del respeto al tercero y a la falta de disponibilidad de los mismos integrantes de una zona condominal, por supuesto cabe señalar que el presupuesto es corto pero, aún así, la Procuraduría está comprometida con la ciudadanía y día a día mejoran sus servicios.

7.3. *Importancia de los valores*

Solidaridad	Responsabilidad-Cumplimiento: obligación y palabras
Tolerancia	Respeto-Aceptación mutua
Cooperación	Corresponsabilidad-Participación

7.4. *Trámites ante la Procuraduría Social*

La conciliación y el arbitraje es uno de los procedimientos mediante los cuales la Procuraduría Social defiende los derechos de la ciudadanía e interviene en controversias de carácter condominal y en materia de arrendamiento.

Para presentar una queja, el o los ciudadanos pueden hacerlo por vía telefónica, por escrito —vía fax, correo, correo electrónico o buzón en internet— o acudiendo personalmente a la Subprocuraduría de Quejas y Recomendaciones de la Procuraduría Social.

El trámite de queja concluye cuando las partes concilien sus intereses.

7.4.1. *En materia condominal*

La Ley de Propiedad en Condominio confiere a la Procuraduría Social el carácter de autoridad en materia condominal para el Distrito Federal. Por eso, la propia Ley ordena que varias gestiones relacionadas con la vida condominal se realicen ante esta institución. Tal es el caso del registro de administradores, del libro de actas y del reglamento interno, la queja, y otras. La Procuraduría también puede asesorar la formación de autoadministraciones y la realización de asambleas; ambos, a petición de parte.

Tiene facultades como mediadora, conciliadora y árbitro. En materia de arrendamiento, la Procuraduría Social puede realizar la función de amigable composición en casos conflictivos entre inquilinos y arrendatarios.

7.4.2. *En materia de arrendamiento*

La Procuraduría Social está facultada para actuar como mediadora entre inquilinos y caseros y proporcionar orientación en materia de arrendamiento.

La solicitud de orientación o queja se atenderá en forma personal, por escrito, vía telefónica o por medios electrónicos. Ésta puede ser manifestada a título personal o por grupos de vecinos que habiten en el inmueble en el que existe la controversia. También puede ser presentada por el propietario o representante del predio materia de la controversia.

Si compete a la institución intervenir, citará a las partes en conflicto para buscar un acuerdo.

7.5. Conciliación entre la ciudadanía y el Gobierno del Distrito Federal

Concilia e interviene en las controversias que se susciten entre las autoridades y la ciudadanía con motivo de la aplicación de la Ley de Desarrollo Urbano.

Concilia los intereses entre particulares, grupos sociales o entre éstos y las dependencias de la administración pública a petición de parte, y orienta a los interesados para que acudan a las autoridades correspondientes.

7.6. Atención condominal

Sustancia los procedimientos administrativos, conciliatorio o arbitral, en las controversias que susciten la interpretación y aplicación de la Ley de Propiedad en Condominio, el Reglamento Interno, los acuerdos tomados en asambleas y las demás disposiciones legales aplicables.

7.7. Atención a la vivienda en arrendamiento

Actúa a petición de parte, como mediadora y conciliadora entre arrendadores y arrendatarios de vivienda, para llegar a acuerdos en los que ambas partes queden satisfechas. A estos acuerdos se les llama amigables composiciones.

Formula sugerencias en relación con las propuestas de las partes, ayudando a alcanzar acuerdos y a elaborar el convenio correspondiente.

7.8. Marco Legislativo

LEY DE LA PROCURADURÍA SOCIAL

TÍTULO TERCERO

De los procedimientos ante la Procuraduría Social

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

ARTÍCULO 29.—Los procedimientos que se sigan ante la Procuraduría, deberán ser ágiles expeditos y estarán sólo sujetos a las formalidades esenciales que se requieran para la investigación de la queja, y se seguirán además bajo los principios de buena fe y concertación, procurando en lo posible el contacto directo y personal con los quejosos y servidores públicos para evitar la dilación de las comunicaciones escritas.

En lo referente a las controversias de carácter condominal que se sometan a la Procuraduría, se substanciarán y decidirán con arreglo a las formalidades y procedimientos a que se refiere el Capítulo Tercero del presente Título.

SECCIÓN SEGUNDA

De la conciliación

ARTÍCULO 45.—La Procuraduría, en los casos en que por la naturaleza de la queja se considere necesario, buscará avenir los intereses de las partes, es decir, del ciudadano que presenta su queja, y la dependencia, concesionario o permisionario.

Esta audiencia deberá celebrarse en las instalaciones de la Procuraduría, dentro de los ocho días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la queja.

ARTÍCULO 46.—Si el representante de la dependencia, concesionario o permisionario, no comparecen a la audiencia prevista en el artículo anterior, se harán acreedores a las medidas establecidas en esta ley. En caso de que el quejoso no comparezca a la audiencia y justifique la causa de su inasistencia dentro del plazo de tres días hábiles posteriores a la fecha de la audiencia, se señalará nueva fecha para la celebración de la misma. En caso de no justificar su inasistencia, se le tendrá por desistido de su queja, archivándose el expediente como asunto concluido.

ARTÍCULO 47.—En la audiencia, el conciliador designado para la atención del asunto presentará a las partes un resumen de la queja y del

informe de la autoridad, en caso de que se hubiese requerido, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, proponiéndoles en forma imparcial opciones de solución.
De toda audiencia se levantará el acta respectiva.

ARTÍCULO 48.—Si las partes llegaren a un acuerdo se concluirá la queja, mediante la firma del convenio a que hayan llegado, mismo que deberá estar ajustado a derecho. En caso de incumplimiento se dejarán a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer ante la instancia correspondiente.

En el supuesto de que no se logre la conciliación la Procuraduría continuará con la investigación y trámite de la queja, para determinar lo que en derecho proceda.

CAPÍTULO III

De los procedimientos en materia condominal

SECCIÓN PRIMERA

Del Procedimiento conciliatorio

ARTÍCULO 61.—La Procuraduría, recibirá las reclamaciones de los condóminos o de los administradores de condominios o del comité de vigilancia, con base en esta Ley y a la Ley sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral o por cualquier otro medio idóneo cumpliendo con los siguientes requisitos:

I. Señalar nombre y domicilio del reclamante;

II. Relación sucinta de los hechos, y

III. Señalar nombre y domicilio de la parte requerida.

La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades del Distrito Federal, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar a la parte requerida.

Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación.

El presentar la reclamación no implica interrupción de términos para la prescripción de las acciones legales correspondientes.

La Procuraduría notificará a la parte requerida dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación. Para acreditar la personalidad en los trámites ante la Procuraduría, tratándose de personas físicas bastará carta poder firmada ante dos testigos, en el caso de personas morales se requerirá poder notarial. Los convenios suscritos por las partes, tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, la que podrá promoverse ante los tribunales competentes en juicio ejecutivo.

Aun cuando no medie reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por condóminos, comités de vigilancia o administradores, en términos de la Ley sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de inmuebles para el D. F. previa ratificación de firmas.

ARTÍCULO 63.—La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación a la parte requerida.

ARTÍCULO 64.—La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

ARTÍCULO 65.—En caso de que la parte requerida no se presente a la audiencia y no justifique su inasistencia en un término de tres días, se le impondrá una medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio.

ARTÍCULO 66.—En caso de que el reclamante, no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos.

ARTÍCULO 67.—El conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución.

ARTÍCULO 68.—El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría, le confiere la ley.

Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarios para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.

El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones.

En caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes:

De toda audiencia se levantará el acta respectiva.

ARTÍCULO 69.—Los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno.

ARTÍCULO 70.—Los conventos celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno.

8. COMENTARIO FINAL

La Mediación es como medio alternativo de solución de controversias, en el Derecho Privado Mexicano *no* existe.

El único intento es el Art. 33, fracción VIII de la Ley del Notariado del Distrito Federal que simplemente enuncia dentro de las funciones notariales que el Notario Público puede ser mediador.