

# ASPECTOS GENERALES DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MÉXICO

---

Fernando A. Vilchis Leija

## *Sumario:*

*I. Introducción*

*II. Antecedentes históricos y constitucionales de los medios alternativos de solución de conflictos*

*III. Conceptos generales*

*IV. Aspectos constitucionales y de derechos humanos de los medios alternativos de solución de conflictos*

*V. Principios generales de los medios alternativos de solución de conflictos*

*VI. Conclusiones*

*VII. Bibliografía*

# Q uórum 131 Legislativo

## I. Introducción

La crisis del sistema de impartición de justicia tradicional ha sido una constante en los últimos años; ello, debido a la falta de recursos humanos y materiales, así como de la profesionalización y actualización de quienes, en distintos niveles jerárquicos, prestan ahí sus servicios, situación que se acrecentó con la pandemia derivada del virus SARS-CoV-2 (Covid-19). En todo el país, tribunales del Poder Judicial cerraron sus puertas, dejando en un limbo judicial miles de asuntos que se encuentran en su jurisdicción.

En este contexto, los medios alternativos de solución de conflictos son una herramienta para el mejor manejo de los conflictos que derivan de las distintas materias del derecho, pudiendo –incluso– ser un gran auxilio para el sistema judicial en la conclusión de los asuntos que son sometidos a su tutela.

No obstante, las ventajas de los medios alternativos de solución de conflictos no pueden justificarse tomando como base los problemas que padecen los sistemas adversariales jurisdiccionales.<sup>1</sup> El desconocimiento sobre los medios alternativos de solución de conflictos, también hace que quienes se encuentren en un conflicto lleguen a dudar de su legalidad y eficacia. Por tanto, es importante abrir un panorama de lo que representan dichos medios, a fin de que la ciudadanía en general conozca las opciones que existen para dirimir sus controversias, donde la tutela, responsabilidad y solución del conflicto sea efectuado por quienes se ven directamente afectados; y de este modo estar en posibilidad de sentar las bases para el desarrollo de una sociedad más igualitaria, equitativa, justa, tolerante, solidaria, democrática y consciente de la necesidad de una vida armónica.

Los medios alternativos de solución de conflictos, más allá de brindar opciones a la ciudadanía para que el sistema tradicional de justicia deje de ser

---

1 CARRETERO MORALES, Emiliano, *La adecuación de la mediación y los métodos alternos de solución de controversias como instrumentos para la salvaguarda de los derechos*, Derechos Humanos México, Revista del Centro Nacional de Derechos Humanos, año 12, núm. 30, mayo-agosto de 2017, p. 45.

## Q<sub>131</sub>

---

la vía primaria para resolver sus controversias, se han elevado a la categoría de derecho humano. Su objetivo primordial es que los conflictos se resuelvan de manera rápida, ágil, pacífica y eficaz, fomentando la cultura del diálogo y el respeto por el otro, garantizando así el acceso a la justicia para todos los ciudadanos estatuido por el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Las personas deben tener el derecho, en ejercicio de su autonomía de la voluntad, a elegir la vía o mecanismo de solución de conflictos que más se adecue a su problema y que, por tanto, satisfaga sus necesidades e intereses. Se parte de la idea de que los medios alternativos de solución de conflictos ofrecen a la ciudadanía más opciones para solucionar sus problemas porque, en muchas ocasiones, suponen una mejor solución que aquella que puede conseguirse por la vía judicial.

Por lo anterior, se considera necesario acercar los elementos básicos de los medios alternativos de solución de conflictos, exponiendo su historia y evolución constitucional, que originó la expedición del Código Nacional de Procedimientos Penales, sus conceptos generales, así como los aspectos constitucionales y de derechos humanos que la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha estimado considerar en sus criterios. Se plasman, además, sus principios generales, con la intención de abrir un panorama donde los medios alternativos de solución de conflictos se entiendan como un complemento y un auxiliar de la actividad judicial, siendo vital que las partes en un conflicto intervengan en la solución de sus propias controversias.

## **II. Antecedentes históricos y constitucionales de los medios alternativos de solución de conflictos**

El hombre por naturaleza es un ser social, sin embargo, la convivencia en su entorno o comunidad trae como consecuencia que, derivado de la misma, la perspectiva de cada individuo sobre determinados aspectos sea distinta, por

ello es necesario contar con instrumentos adecuados para solucionar esas diferencias. En la actualidad, los medios alternativos de solución de conflictos son un modelo alterno en la impartición de justicia, toda vez que representan, entre otras cuestiones, la sustitución de la cultura de la confrontación y el litigio, por la pacificación y el consenso.<sup>2</sup>

Lo que se trata de plasmar en este documento es el hecho de que el uso de los medios alternos podría ser más adecuado para la solución de determinados conflictos que tienen sus cimientos en elementos relacionados con la naturaleza del problema, la capacidad de las partes para afrontarlo, su relación personal, sus sentimientos, sus emociones y necesidades, con el objetivo de adaptarlos a aquel que pueda dar la mejor solución a su controversia.

Para estar en posibilidades de poner en práctica los medios alternativos de solución de conflictos, la sociedad debe basarse en la educación para lograr una transición cultural de aquello que representa el choque de ideales, por aquel que busca la paz, apoyándose en el diálogo como elemento de la vida diaria que resulta en la evolución progresiva del ser humano. Dicho en otras palabras, la evolución humana debe adaptarse a ideas y metodologías que funcionen para terminar con sus conflictos desde su origen, lo cual puede ser logrado con la educación en el diálogo y la resolución pacífica de controversias.

Para entender los efectos sociales que tienen los medios alternativos de solución de conflictos, es necesario analizar su origen y evolución en algunas culturas distintas a la nacional, que a lo largo de la historia han permitido –no sin obstáculos– la construcción de vínculos de entendimiento, considerados en la evolución constitucional que ha adaptado el uso de dichos medios con la finalidad de tener un mejor entendimiento de la trascendencia mundial de la paz ante el conflicto.<sup>3</sup> Lo que se presenta de la siguiente manera:

---

2 DÍAZ LÓPEZ DE FALCÓ, Rosa María, *El Ombudsman de la salud en México*, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, México, 2014, p. XV.

3 *Idem*.

El conflicto del individuo con sus semejantes es tan antiguo e inherente al ser humano como su origen,<sup>4</sup> por lo que la necesidad de resolverlo lo ha involucrado en la búsqueda para encontrar opciones de solución. En un principio, cuando la sociedad se establecía en tribus, el ser humano resolvía sus afrentas con otras tribus a través de la guerra, situación que se ha mantenido a lo largo de la historia del hombre.

Para la cultura hebrea, la ley del Tali3n era la norma que se imponía como mecanismo para la soluci3n de conflictos. En el libro del 3xodo, versículos 22 a 25 del Antiguo Testamento de la Biblia, se alega:

*22 Si algunos riñen y hieren a una mujer encinta, y ésta aborta, pero sin haber otros daños, el culpable será penado conforme a lo que le imponga el marido de la mujer y pagará lo que juzguen los jueces.*

*23 Pero si hay otros daños, entonces pagarás vida por vida,*

*24 ojo por ojo, diente por diente, mano por mano, pie por pie,*

*25 quemadura por quemadura, herida por herida, golpe por golpe.*

La resoluci3n de conflictos en aquella 3poca era, por dem3s, inhumana; no obstante, la aplicaci3n de esas penas se consideraba una soluci3n para los problemas de la sociedad, seg3n la gravedad del delito. La ley del Tali3n suponía cierta equidad que se relacionaba con la afectaci3n a la que fue sujeta una de las partes, es decir, la pena era proporcional a la gravedad del daño causado; en sus t3rminos, trataba de aminorar el deseo y la materializaci3n de la venganza, por lo que el castigo, adem3s de proporcional al daño causado, era obligatorio y no optativo.

---

4 SANDOVAL PEREIRA, Erika Guadalupe, *Antecedentes de los medios alternos de soluci3n de conflictos y justicia restaurativa en M3xico*, Opini3n Jurídica, M3xico, 2013, versi3n digital, disponible en: [http://justiciasandoval.blogspot.com/2013/12/antecedentes-de-los-medios-alternos-de\\_6.html](http://justiciasandoval.blogspot.com/2013/12/antecedentes-de-los-medios-alternos-de_6.html)

En la cultura griega, Heráclito afirmaba:

*La lucha de los opuestos es lo único real en el incesante devenir que es como las aguas de un río que siempre se renuevan...*

El filósofo argumentaba que todo gira en torno al conflicto permanente, es decir, que aquello que se encuentra en la naturaleza está en continua tensión, siendo posible conocer las cosas que forman el mundo al tener todas ellas un opuesto a partir del cual se configuran y se constituyen; así, los mismos conflictos se convertían en las situaciones causantes del equilibrio y del orden del mundo material y humano.<sup>5</sup>

Para los griegos, el conflicto se encontraba inmerso en cualquier ámbito de la vida, era intrínseco a la naturaleza humana, por lo que era necesario equilibrar y ordenar el comportamiento del ser humano e ir adaptándolo al mundo que le rodeaba y a sus constantes cambios. Esta etapa histórica fue trascendente, ya que de ella derivó la identificación del conflicto como parte de la vida cotidiana.

En la antigua China, el uso de la mediación se remonta a miles de años de antigüedad. Se tienen registros escritos sobre la mediación en las *Memorias Históricas de Sima*, documentos que relatan la leyenda del emperador Shun, quien se fue a vivir a las zonas de la montaña Li, en donde los agricultores a menudo discutían sobre los campos y los pescadores de las zonas del lago Lei enfrentaban continuas disputas. Shun se dedicó a hablar con ellos y a educarlos; después de un año, logró cambiar la situación, pues los residentes de esas zonas ya eran amistosos y tolerantes uno con otro.<sup>6</sup> Asimismo, Confucio fue pionero en promover el acuerdo, abogando por la mediación como método de solución de los conflictos cuyos conceptos aplicó, inicialmente,

<sup>5</sup> PARIS ALBERT, Sonia, *Repensar los conflictos interculturales y su transformación pacífica desde el paradigma de la complejidad de Heráclito de Éfeso*, Thémata. Revista de Filosofía, España, núm. 52, julio-diciembre de 2015, pp. 182,183 y 188.

<sup>6</sup> Se trata de un periodo denominado la era de los Cinco Emperadores, que data, aproximadamente, del año 3076 a.C. al año 2029 a.C., terminó en la era de las Primaveras y Otoños y de los Reinos Combatientes (770 a.C. a 221 a.C. Véase: Li, Xinwei, *La mediación en China. Aportaciones de Occidente*, Dykinson, España, 2017, p. 16.

en el ámbito familiar; además, era experto en persuadir a los litigantes para que realizaran concesiones mutuas.<sup>7</sup>

Hacia los años 202 a.C. - 220 d.C., los funcionarios de la administración de justicia daban preponderancia al principio de reprimir los litigios a través de la mediación. Según el *Libro de Han*, en aquella época cada aldea disponía de tres ancianos, cuya misión consistía en mediar disputas civiles.<sup>8</sup> Entre los años 1368 y 1644, la mediación era obligatoria; al ser un procedimiento previo al enjuiciamiento civil, sólo en los casos en que la mediación no fuera posible, los conflictuados se presentaban a juicio.

Después de la Revolución de Xinhai, la República de China estableció distritos, aldeas y pueblos que disponían de comités de mediación, cuyos miembros eran imparciales, con prestigio y conocimientos jurídicos, elegidos por las personas oriundas de cada lugar en donde se formaban dichos comités, dando paso al sistema de mediación intrajudicial.<sup>9</sup>

Para 1789, como consecuencia de la Revolución francesa, la justicia dejó de ser administrada por una autoridad absoluta y se generó la división de poderes en ejecutivo, legislativo y judicial, los cuales tienen sus propias facultades y cuyo ejercicio se realiza sin la intervención de unos u otros. Se sentaron las bases para una sociedad democrática,<sup>10</sup> surgiendo también la oralidad, la publicidad, la preferencia del principio de contrariedad y la libre convicción como mecanismo de valoración de pruebas.<sup>11</sup>

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos no fue ajena a los cambios políticos del mundo. Concretamente, en la Constitución de 1824 se

<sup>7</sup> Una vez, un padre demandó a su hijo. Confucio los encerró juntos y calmó a las partes en disputa para que pudieran reflexionar sobre el asunto. Después de tres meses, el padre solicitó la retirada del caso. Los dos se comprometieron a no litigar nunca, abrazados y llorando.

<sup>8</sup> LI, Xinwei, *Op. cit.*, p. 17.

<sup>9</sup> Este periodo abarca de 1912 a 1949. *Ibidem*, pp.18-21.

<sup>10</sup> SANDOVAL PEREIRA, Erika Guadalupe, *Op. cit.*

<sup>11</sup> Centro de Estudios de Justicia de las Américas, *Aportes para un diálogo sobre el acceso a la justicia y reforma civil en América Latina*, Chile, 2013, p. 204.



establecieron los primeros antecedentes de los medios alternativos de solución de conflictos; en los artículos 155 y 156 se estatuyeron la conciliación y el arbitraje, la primera como medio previo a un juicio, mientras que el segundo podía promoverse en cualquier etapa del juicio:

*155. No se podrá entablar juicio alguno en lo civil ni en lo criminal, sobre injurias, sin hacer constar haberse intentado legalmente el medio de la conciliación.*

*156. A nadie podrá privarse del derecho de terminar sus diferencias por medio de jueces árbitros, nombrados por ambas partes, sea cual fuere el estado del juicio.*

La fracción XX del artículo 123 de la Constitución de 1917, plasmó en materia laboral la obligación de trabajadores y patrones para someter sus diferencias o conflictos a una Junta de Conciliación y Arbitraje:

*XX. Las diferencias o conflictos entre el capital y el trabajo, se sujetarán a la decisión de una Junta de Conciliación y Arbitraje, formada por igual número de representantes de los obreros y de los patronos, y una del Gobierno.*

Posteriormente, se emitió el *Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el 18 de junio de 2008; específicamente en el artículo 17, se agregó un tercer párrafo, que se cita textualmente:<sup>12</sup>

*Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial. (Énfasis añadido).*

<sup>12</sup> La reforma de 2008 estatuyó el texto citado como tercer párrafo.

Resulta evidente que la reforma del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos incorporó como un derecho de los gobernados la instrumentación y búsqueda de mecanismos alternativos, además de que el derecho positivo instrumentó diversos conceptos, de los que se destacan: conciliación, mediación, arbitraje, justicia alterna, amigable composición, acuerdo entre las partes, juntas de avenencia, negociaciones y concertación.<sup>13</sup>

El 5 de febrero de 2017 se publicó en el *Diario Oficial de la Federación* el *Decreto por el que se declaran reformadas y adicionadas diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, Mejora Regulatoria, Justicia Cívica e Itinerante y Registros Civiles*, mediante el cual se adicionó una fracción XXIX-A al artículo 73 de la Carta Magna que facultó al Congreso de la Unión para expedir la ley general que establezca los principios y bases en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias, con excepción de la materia penal.<sup>14</sup>

Lo anterior, trajo como consecuencia el establecimiento de responsabilidades para las entidades federativas que integran la República Mexicana, de las que destacan:

- a) La implementación de los mecanismos alternativos de solución de controversias.
- b) La creación de leyes secundarias que regulen dichos medios.

<sup>13</sup> CUADRA RAMÍREZ, José Guillermo, *Medios alternativos de solución de conflictos como solución complementaria de administración de justicia*, p. 4 Disponible en: <https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/transparencia/documentos/becarios/040jose-guillermo-cuadra-ramirez.pdf>

<sup>14</sup> Actualmente, el proyecto de Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias se encuentra pendiente de discusión en el Senado de la República. Es menester señalar, además, que el segundo transitorio del *Decreto por el que se declaran reformadas y adicionadas diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, Mejora Regulatoria, Justicia Cívica e Itinerante y Registros Civiles*, publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el 17 de febrero de 2017, estableció como plazo para la expedición de la referida ley, 180 días posteriores a la publicación del Decreto, mismo que ha transcurrido en exceso, por lo que se está ante un caso de omisión legislativa. Véase: **OMISIÓN LEGISLATIVA. SU CONCEPTO**. Tesis aislada (Común), Décima Época, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 1, Tomo: II, diciembre de 2013, p. 1200, Tesis: 2005199.

- c) La modificación del funcionamiento del sistema de justicia.
- d) Privilegiar la justicia restaurativa.
- e) La adecuación de sus leyes locales para contemplar la práctica de los medios alternativos de solución de controversias.

Independientemente de lo anterior, la mayoría de las entidades federativas ya se habían adelantado al tema con la expedición de leyes relativas a los medios alternativos de solución de conflictos,<sup>15</sup> con excepción de Guerrero y Querétaro.<sup>16</sup>

Por su parte, mediante el *Decreto por el que se reforman y adicionan los artículos 16, 17 y 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de Justicia Cotidiana (Solución de Fondo del Conflicto y Competencia Legislativa sobre Procedimientos Civiles y Familiares)*, publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el 15 de septiembre 2017, se adicionó un tercer párrafo al artículo 17, recorriendo el texto del que hasta ese momento se encontraba en ese lugar, para señalar:

***Siempre que no se afecte la igualdad entre las partes, el debido proceso u otros derechos en los juicios o procedimientos seguidos en forma de juicio, las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales. (Énfasis añadido).***

Esta reforma prioriza la resolución del conflicto por encima de cualquier procedimiento jurisdiccional, condicionando dicha resolución a que no afecte la igualdad entre las partes ni derechos que deriven de juicios o procedimientos seguidos en tal forma. Lo anterior toma relevancia, si se

<sup>15</sup> TAMEZ GONZÁLEZ, Gerardo y otros, *Análisis comparativo sobre los métodos alternativos para la solución de conflictos a partir de la legislación de los Estados de la República Mexicana*, Revista Justicia, Colombia, julio-diciembre de 2018, vol. 24, núm. 34, p. 396.

<sup>16</sup> Aunque los estados de Guerrero y Querétaro cuentan con centros de mediación, no han expedido leyes relativas a los medios alternativos de solución de controversias; se han limitado a emitir los reglamentos respectivos a sus centros de mediación, que contemplan, entre otras cuestiones, el procedimiento de mediación.

considera que la voluntad de las partes para concluir con un conflicto se relaciona con su libre determinación para decidirse por el medio que cubra sus necesidades, sea más rápida, económica en tiempo y dinero, además de hacerlos partícipes activos en las propuestas de solución, lo que conlleva corresponsabilidad en la aplicación de justicia.

Asimismo, la implementación de dichos medios de solución evita:

1. La monopolización del control judicial por autoridades jurisdiccionales.
2. La ineficiencia de los jueces, resultado de las cargas de trabajo de los juzgados, así como la falta de recursos materiales y humanos que se acrecentó por la pandemia derivada de la enfermedad SARS-CoV-2 (Covid-19), lo que retrasó la resolución de juicios que se encuentran en su jurisdicción.
3. El desconocimiento y falta de actualización en la legislación y en los lineamientos internacionales en la materia.
4. La ignorancia de la ciudadanía en general sobre los mecanismos que existen en materia de impartición de justicia.
5. La corrupción.

Contrario a lo antes expresado, la implementación de los medios alternativos de solución de controversias fomenta:

1. Profesionales del derecho mejor preparados para enfrentar conflictos, quienes necesariamente deben buscar el beneficio de la sociedad, antes que su beneficio económico.
2. El acceso a la justicia que se garantiza en la Carta Magna.

Por su parte, el Código Nacional de Procedimientos Penales<sup>17</sup> homologa el proceso penal en todo el país y contempla vías alternas al procedimiento formal penal, cuya finalidad es evitar una doble victimización de los afectados, propiciando celeridad al procedimiento. Una de esas soluciones alternas se encuentra en el acuerdo reparatorio, que guarda relación directa con los mecanismos alternos de solución de controversias.<sup>18</sup> Para hacer funcionales dichos acuerdos reparatorios, las necesidades de las partes afectadas son consideradas y resueltas por ellas mismas, materializando de esta forma una nueva idea para combatir el delito, que se basa en la justicia restaurativa.<sup>19</sup>

No todo puede considerarse positivo en los acuerdos reparatorios; ello, derivado de la misma definición que se encuentra en el artículo 186 y de las limitantes para su uso que se estatuyen en el artículo 188, ambos del Código Nacional de Procedimientos Penales, transcritos a continuación:

### ***Artículo 186. Definición***

*Los acuerdos reparatorios son aquéllos celebrados entre la víctima u ofendido y el imputado que, una vez aprobados por el Ministerio Público o el Juez de control y cumplidos en sus términos, tienen como efecto la extinción de la acción penal.*

### ***Artículo 188. Procedencia***

*Los acuerdos reparatorios procederán desde la presentación de la denuncia o querrela hasta antes de decretarse el auto de apertura de juicio. En el caso de que se haya dictado el auto de vinculación a proceso y hasta antes de que se haya dictado el auto de apertura a juicio, el Juez de control, a petición de las partes, podrá suspender el proceso*

<sup>17</sup> El Código Nacional de Procedimiento Penales se publicó en el *Diario Oficial de la Federación* el 5 de marzo de 2014 y su última reforma data del 22 de enero de 2020.

<sup>18</sup> Véase: el artículo 184 del Código Nacional de Procedimientos Penales.

<sup>19</sup> SERRANO MORÁN, José Antonio, *Los mecanismos alternos de solución de conflictos en la ley penal nacional*, Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas, México, vol. 4, núm. 8, julio-diciembre de 2015, p. s/n.

*penal hasta por treinta días para que las partes puedan concretar el acuerdo con el apoyo de la autoridad competente especializada en la materia. En caso de que la concertación se interrumpa, cualquiera de las partes podrá solicitar la continuación del proceso. (Énfasis añadido).*

De lo anterior, se infiere que, si bien se realiza una conceptualización, ésta se limita a enunciar lo que se debe entender por acuerdo reparatorio, pero no menciona cuáles serán los mecanismos alternos para llegar a ese acuerdo, por lo que tampoco es posible precisar quiénes podrán participar en la elaboración del acuerdo, ni menos aún con qué facultades podrá intervenir un tercero, o si es que va a intervenir un tercero. Además, el artículo 188 del Código Nacional de Procedimientos Penales señala que los acuerdos reparatorios serán aplicables hasta antes de decretarse el auto de apertura de juicio oral, situación que restringe sus alcances y beneficios; si la naturaleza de los referidos acuerdos corresponde a la de la justicia alternativa, su uso no debería limitarse a etapa o momento procesal alguno, pues su objetivo es el de reparar las relaciones interpersonales que se vieron dañadas, lo que podría realizarse, incluso, después de emitirse sentencia por parte del tribunal o juez de juicio oral.<sup>20</sup>

Como se advierte, la evolución del acceso a la justicia ha dado pie a la introducción de los medios alternativos de solución de conflictos en la ley suprema, misma que los propone como mecanismos para alcanzar la paz y la justicia social, los cuales, a través de la normatividad y su aplicación efectiva, pueden ayudar a mejorar los niveles de eficiencia del sistema de administración de justicia; así como satisfacer a la ciudadanía, al contar con procedimientos estandarizados a nivel institucional <sup>21</sup> que se adecuan a las necesidades de cada persona.

---

<sup>20</sup> *Idem.*

<sup>21</sup> HERNÁNDEZ AGUIRRE, Christian Norberto y otros, *Importancia de los métodos alternativos de solución de controversias en el sistema penal acusatorio mexicano*, Ciencia Jurídica, año 4, núm. 7, Guanajuato, 2015, p. 87.

### III. Conceptos generales

Los medios alternativos de solución de conflictos son herramientas que ayudan a terminar un conflicto, con un índice de confiabilidad extremadamente alto, cuyo sentido de equidad y apego a la ley logra de forma expedita, sencilla, ágil, eficiente, eficaz y económica que las partes que se someten a estos logren la mejor solución posible a su disputa.

El uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias se reconoce como una de las mejores prácticas para facilitar rápida y satisfactoriamente la solución de conflictos, dado que se evitan juicios largos y costosos, así como la confrontación de sentimientos y emociones entre quienes intervienen en ellos, por lo que pueden considerarse pilares para la construcción de sociedades pacíficas.<sup>22</sup>

Con la intención de presentar un panorama más claro sobre lo que son los medios alternativos de solución de conflictos, debe atenderse la definición de cada una de las palabras que integran ese concepto:<sup>23</sup>

**Medio:** Recurso que las personas utilizan para alcanzar un objetivo que se sustenta en una necesidad que desean satisfacer.<sup>24</sup>

**Alternativa:** Circunstancia por la cual una persona o grupo tiene dos o más posibilidades de actuar para lograr un objetivo.

**Solución:** Desenlace satisfactorio que se encuentra a un problema.

**Conflicto:** Elemento inherente a la naturaleza del ser humano que surge de la diversidad de ideas y el ejercicio de derechos, vulnera derechos y es la causa

<sup>22</sup> Véase: *Mecanismos alternativos de solución de conflictos*. Disponible en: <http://eurosocial-ii.eurosocial.eu/es/accion/mecanismos-alternativos-de-solucion-de-conflictos>

<sup>23</sup> DÍAZ LÓPEZ DE FALCÓ, Rosa María, *Op. cit.*, p. 79.

<sup>24</sup> SEDATU, *Medios alternos de solución de conflictos (MASC)*, México, 2018, p. 29.

determinante para iniciar un proceso adversarial. Su existencia deriva en el análisis de los medios alternos de solución de conflictos.<sup>25</sup>

La Real Academia Española define conflicto como:<sup>26</sup>

1. *m. Combate, lucha, pelea.*
2. *m. Enfrentamiento armado.*
3. *m. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida.*
4. *m. Problema, cuestión, materia de discusión.*

En la formación de un conflicto, al igual que en su resolución, es indispensable indagar las causas de su origen y los elementos que lo conforman. Es decir, debe conocerse la historia del problema, detectar sus raíces, para determinar los elementos que no son objeto de discusión y constituyen un punto de partida para llegar a un común acuerdo,<sup>27</sup> lo cual se puede lograr a través de los medios alternativos de solución de conflictos.

Ahora bien, el conocimiento del conflicto para abordar procesos que buscan solucionarlo debe tener como base que los profesionales en la materia estén obligados a conocer profundamente su funcionamiento y efectos; deben, además, analizarlo, y ser expertos en su manejo para ayudar a las personas, siempre con el propósito de construir una solución. Por ello es indispensable conocer los elementos que conforman al conflicto.<sup>28</sup>

<sup>25</sup> GONZÁLEZ MARÍN, Nuria, *Un acercamiento al acceso a la justicia a través de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos*, UNAM-Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 2014, p. 104.

<sup>26</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Diccionario de la lengua española*, versión digital, voz: conflicto, disponible en: <https://dle.rae.es/conflicto>

<sup>27</sup> ACOSTA LEÓN, Amelia, *Conflicto, medios alternos de solución y pensamiento complejo en México (Conciliación, mediación, negociación y arbitraje)*, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, 2010, p. 49.

<sup>28</sup> Instituto Internacional de Justicia Restaurativa y de Derecho (IIDEJURE), *Manual de justicia restaurativa y mecanismos alternativos de solución de controversias*, México, 2019, pp. 3-5.



- 1) **Personas:** En todo conflicto dos o más personas interactúan y perciben diferencias incompatibles a sus intereses y valores, provocando conductas en respuesta a dichas percepciones e interacciones, que pueden incrementar o disminuir el conflicto.
- 2) **Percepción:** La visión de la realidad de cada una de las personas que se involucran en un conflicto puede implicar la razón, emociones y la imaginación (que tiende a interpretar o a dar sentido a lo ocurrido).
- 3) **Actitud ante el conflicto:** Es el ánimo con el que se enfrenta la situación. La actitud que cada persona toma frente a un conflicto determina su estado de ánimo. Existen actitudes negativas, positivas y críticas; en estas últimas, la persona solo acepta datos o hechos que puede comprobar, siendo la desconfianza la base de esta actitud.
- 4) **Emociones:** Las emociones intensas dificultan tomar decisiones racionales, lo que propicia la permanencia del conflicto. Son la principal fuente de energía para mantener posiciones rígidas y están directamente ligadas a las percepciones.
- 5) **Identidad:** La identidad de las partes del conflicto interviene en las decisiones y la empatía que se genere dentro del proceso; la experiencia de cada uno de ellos, previo a llegar al conflicto, puede definir el modo de afrontarlo.
- 6) **Recursos:** Se basa en la premisa de que toda persona cuenta con recursos para subsistir, mismos que a su vez se clasifican en: materiales, personales, relacionales, comunitarios y culturales.
- 7) **Necesidades:** Se encuentran no solamente en las personas, sino también en el problema y el proceso. Se relacionan estrechamente con la identidad, pues de acuerdo con ésta, la persona tiene diferentes necesidades y maneras de externarlas.

## Q<sub>131</sub>

---

8) Comunicación. Se encuentra en todos y cada uno de los elementos del conflicto, pues dependiendo de la forma de comunicarse de cada persona, las palabras que usa y el sentido que les da, según la cultura en que se desarrolla, se establecen sus necesidades, la manera como las explica y justifica, de lo que se puede determinar su identidad.

A su vez, el conflicto se clasifica en:<sup>29</sup>

- Conflicto auténtico o real. Las partes involucradas perciben la situación conflictiva tal y como es.
- Conflicto de atribución errónea. Las partes identifican el conflicto de manera diferente.
- Conflicto latente. El conflicto aún no se manifiesta pero de permanecer las circunstancias que pudieran originarlo, derivarían otros mayores.
- Pseudo-conflicto. Las partes buscan causas para su conflicto, las cuales son inexistentes. Como su nombre lo indica, se trata de un falso conflicto.

La importancia de determinar el tipo de conflicto que se enfrenta, radica en que tal acción otorga la oportunidad de establecer las mejores soluciones, siempre considerando los elementos que lo conforman; ello, toda vez que cada una de las partes se rodea de circunstancias subjetivas y objetivas que pueden definir el rumbo para obtener el resultado que mejor se adecue a las necesidades de cada una.

Por lo anterior, tomando en cuenta que los mecanismos alternativos de solución de conflictos buscan brindar a las personas que son parte de un conflicto una manera fácil y rápida para dar la mejor solución a su problema, sin tener que acudir a una autoridad judicial, con la finalidad de lograr que

---

<sup>29</sup> ACOSTA LEÓN, Amelia, *Op. cit.*, pp. 44-45.

los juzgados sean la última instancia, en lugar de la primera para dirimir una controversia,<sup>30</sup> debe atenderse la clasificación de dichos medios:

**Conciliación:** Conciliar significa componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre sí, concertar dos o más proposiciones o doctrinas al parecer contrarias. Tradicionalmente, conciliación ha significado el proceso por el cual las personas que están en disputa son reunidas para conversar sobre su conflicto.<sup>31</sup>

La conciliación es uno de los mecanismos de solución de conflictos más practicado, toda vez que se contempla en etapas procesales, o bien, como un medio para alcanzar acuerdos en controversias administrativas. También es una vía voluntaria que las partes determinan cuando tienen interés de solucionar alguna situación que les genera conflicto con la ayuda de un tercero profesional, quien está obligado a participar de manera imparcial y neutral, pero sugiriendo posibles alternativas de solución.<sup>32</sup>

Como elementos de la conciliación destacan:

- a) Conciliador. Persona que dirige el proceso, escucha a las partes y propone soluciones para poner fin a la controversia; las exhorta en todo momento a llegar a un arreglo. El conciliador no interpreta el derecho ni las normas, únicamente pondera y equilibra los intereses contrapuestos de las partes, lo cual hace que sus resultados no tengan el carácter decisivo de una sentencia.<sup>33</sup>
- b) Partes. Son quienes se encuentran en controversia entre ellas y su conflicto es materia de la conciliación.

<sup>30</sup> ¿Qué son los MASC? Disponible en: <https://www.misabogados.com.co/blog/que-son-los-masc#:~:text=Los%20M%C3%A9todos%20Alternativos%20de%20Soluci%C3%B3n,acudir%20ante%20una%20autoridad%20judicial.>

<sup>31</sup> ACOSTA LEÓN, Amelia, *Op. cit.*, p. 84.

<sup>32</sup> CORNELIO LANDERO, Eglá, *Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano*, Barataria, revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, España, 2014, núm. 17, p. 92.

<sup>33</sup> TAMEZ GONZÁLEZ, Gerardo, *Op. cit.*, p. 391.

Sus características pueden resumirse de la siguiente manera:<sup>34</sup>

- El tercero debe ser un experto en la materia, propondrá soluciones y persuadirá a las partes a llegar a un arreglo.
- Se le puede ver como una etapa previa al arbitraje.
- Se pretende la satisfacción de ambos intereses.
- Se puede apegar a reglamentos establecidos para ello.
- El proceso puede terminar en el momento que lo decidan las partes.
- No tiene carácter vinculante.
- Es un método rápido y económico.
- El cumplimiento de los acuerdos debe ser voluntario.

**Arbitraje:** Procedimiento por el cual se somete una controversia, de mutuo acuerdo por las partes, a un árbitro o a un colegio de varios árbitros, el cual debe emitir una decisión sobre la controversia obligatoria para las partes.<sup>35</sup>

La naturaleza del arbitraje es de carácter jurisdiccional, en la que el árbitro se encuentra revestido de las mismas facultades, potestades y deberes que los jueces que integran la estructura del Poder Judicial en lo que se refiere a declarar el derecho.<sup>36</sup> La diferencia sustancial entre el arbitraje y la decisión judicial es que el árbitro no decide quién es culpable, se limita a señalar cuál es —en su opinión— la solución más justa para poner fin al conflicto, cuya resolución, por voluntad, las partes se comprometen a respetar.<sup>37</sup>

---

<sup>34</sup> SEDATU, *Op. cit.*, p. 30.

<sup>35</sup> *Ibidem*, p. 33.

<sup>36</sup> TAMEZ GONZÁLEZ, Gerardo, *Op. cit.*, pp. 389-390.

<sup>37</sup> CORNELIO LANDERO, Eglá, *Op. cit.*, p. 91.

Sus elementos son:<sup>38</sup>

- a) Árbitro. Sujeto elegido por las partes para componer las diferencias que las separan; debe ser ajeno a los intereses en conflicto.
- b) Las partes. Sujetos que presentan el conflicto o la controversia, y defienden su derecho o interés sometiéndose a la decisión del árbitro para poner fin a dicho conflicto.

Como características del arbitraje se tienen:<sup>39</sup>

- Procedimiento especializado y rápido.
- El proceso se desarrolla conforme a derecho y equidad.
- Vinculante.
- Equiparable a las sentencias.
- El o los árbitros dan la solución.
- Termina en forma de laudo, el cual puede ser homologado ante autoridad competente.
- Otorga seguridad jurídica.

**Mediación:** Sistema alternativo de resolución de conflictos extrajudicial; el término alternativo es el elemento diferenciador de la mediación respecto de la justicia formal. Es un proceso analítico para resolver problemas, en el que las partes son auxiliadas para resolver sus diferencias por terceros capacitados.

Las diferencias son resueltas en el momento que las partes, después de haber conciliado sus puntos de conflicto, elaboran convenios que las hacen sentir

<sup>38</sup> SEDATU, *Op. cit.*, p. 34.

<sup>39</sup> *Idem.*

satisfechas en sus expectativas y necesidades; estos son consensuados y voluntarios, por lo que no existe la necesidad de la coacción externa para ser cumplidos y su acatamiento se entiende de buena fe. Ello, toda vez que las partes se someten libremente eligiendo al mediador, sin intervención de autoridad alguna.<sup>40</sup>

Las partes que intervienen en la mediación son:<sup>41</sup>

- a) Mediador. Tercero que ayuda a las partes mediadas o en conflicto para llegar a una conciliación, pero no existe la obligación de que sus propuestas o intervenciones sean aceptadas por aquéllas.
- b) Mediados. Sujetos que forman parte del conflicto.

Las principales características que se encuentran en la mediación se resumen así:<sup>42</sup>

- Las partes son guiadas por un tercero.
- Las partes solucionan el conflicto.
- Existe una intervención conjunta entre mediador y mediados.
- El mediador debe ser un experto en la materia.
- No existe un proceso determinado.
- No es vinculante.
- No hay ganador ni perdedor.

---

<sup>40</sup> TAMEZ GONZÁLEZ, Gerardo, *Op. cit.*, pp. 391-392.

<sup>41</sup> SEDATU, *Op. cit.*, p. 39.

<sup>42</sup> *Ibidem*, pp. 39-40.

- Método rápido y económico.
- El cumplimiento de los resultados de la mediación es voluntario.

**Negociación:** La negociación ha existido desde las primeras etapas del ser humano; ha servido a lo largo de la historia para llegar a acuerdos entre los pueblos, entre naciones, en distintas sociedades y épocas, entre grupos colectivos, en los diferentes niveles de poder. Es un hecho primario, esencial y cotidiano del ser humano.<sup>43</sup>

Se trata de un mecanismo que tiene como finalidad evitar la aparición de un conflicto, o bien resolverlo, una vez surgido;<sup>44</sup> se basa en la comunicación de las partes, con el fin de obtener un resultado o solución que satisfaga de manera razonable y justa sus pretensiones, intereses, necesidades o aspiraciones.

Como partes de la negociación se encuentran:<sup>45</sup>

- Negociadores. Personas que presentan el conflicto o buscan un objetivo en común.

Principales características de la negociación:

- Busca el beneficio mutuo, en un clima de confianza y objetividad.
- Es la base de la mediación y la conciliación.
- Sus técnicas varían según el sistema usado.

<sup>43</sup> ACOSTA LEÓN, Amelia, *Op. cit.*, p. 91.

<sup>44</sup> DÍAZ LÓPEZ DE FALCÓ, Rosa María, *Op. cit.*, p. 82.

<sup>45</sup> SEDATU, *Op. cit.*, p. 40.

Los medios alternativos de solución de conflictos deben estar vinculados en todo momento con la equidad y la igualdad, basarse en la necesidad de garantizar el acceso a la justicia para los sectores más vulnerables de la ciudadanía,<sup>46</sup> como medios extrajudiciales que permitan a las partes determinar el alcance de sus intereses y resolver sus conflictos desde sus orígenes, que es uno de sus objetivos primordiales.

En ese tenor, la conciliación, el arbitraje, la mediación y la negociación, independientemente de tener características propias, comparten características que pueden ser usadas en beneficio de la sociedad. Todos ellos pretenden la mejor solución, pues ofrecen la posibilidad de tener el control del proceso y la búsqueda de soluciones, lo que constituye la oportunidad de terminar con un conflicto de manera rápida, económica, flexible y efectiva, para lo cual existe el medio que mejor se adapte a las necesidades y circunstancias particulares.

## **IV. Aspectos constitucionales y de derechos humanos de los medios alternativos de solución de conflictos**

La falta de credibilidad en el sistema de justicia ha traído como consecuencia la búsqueda de nuevas formas de administración de ésta entre particulares;<sup>47</sup> dentro de lo que se ha contemplado también que existen sectores excluidos y marginados que optan por renunciar a iniciar o continuar con algún tipo de proceso judicial. En este sentido, la procuración de la justicia, a través de la cultura de la paz,<sup>48</sup> puede brindar certeza jurídica y evitar engorrosos procedimientos judiciales.

---

<sup>46</sup> GONZÁLEZ MARÍN, Nuria, *Op. cit.*, pp. 112-113.

<sup>47</sup> DÍAZ LÓPEZ DE FALCÓ, Rosa María, *Op. cit.*, p. 47.

<sup>48</sup> La cultura de paz consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones. Véase: Resolución A/52/13 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, 15 de enero de 1998. Disponible en: <https://undocs.org/pdf/symbol=es/A/RES/52/13>



Los medios alternativos de solución de conflictos han tomado un gran impulso en los últimos años; han cambiado la idea de lo que se entiende por justicia, debido a que el proceso judicial es insuficiente y, en muchos casos, ineficaz para dar una solución conveniente a determinado tipo de conflicto, cuya naturaleza o complejidad requiere de una intervención que desentrañe los orígenes del conflicto y entienda el sentir de cada una de las partes que intervienen en él.<sup>49</sup>

La evolución social exige medios para que la ciudadanía pueda solucionar sus conflictos y, a su vez, decidir por aquel que más se adapte a sus necesidades e intereses; y la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos no ha sido ajena a esa exigencia.

El acceso a la justicia para toda la ciudadanía es un derecho fundamental consagrado en la Carta Magna y la reforma constitucional de 2008, que incluyó en el texto del artículo 17: *Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias*, y que se complementó con las reformas al mismo artículo 17 y la adición de la fracción XXIX-A al artículo 73 en 2017, que estatuyen la prevalencia de la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales y la facultad del Congreso de la Unión para expedir la ley general que establezca los principios y bases en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias, respectivamente, lo que ha dado la pauta para eliminar la creencia de que un conflicto solo puede resolverse en los tribunales judiciales. Esto, a su vez, constituye un paso para fortalecer a la democracia, al privilegiar la participación de voluntades de particulares en el manejo de sus conflictos; y así convertir dicha opción en un derecho de las personas para decidir por sí mismas sus conflictos, sin la tutela de órganos del Estado.<sup>50</sup>

El uso de los mecanismos alternativos de solución de conflictos es una opción para fortalecer el sistema de impartición de justicia en México, lo que no debe

<sup>49</sup> CARRETERO MORALES, Emiliano, *Op. cit.*, p. 41.

<sup>50</sup> DÍAZ, Luis Miguel, *¿Artículo 17 de la Constitución como opción al orden jurídico?* Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-46542009000100023](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46542009000100023)

entenderse como una reducción a la responsabilidad del Poder Judicial, sino, mejor dicho, de racionalizar su uso y otorgar a la ciudadanía otras opciones para el manejo de sus conflictos; y, en la medida de lo posible, compaginar dos sistemas que tienen el mismo fin.<sup>51</sup>

El acceso a la justicia es un derecho fundamental que debe garantizar a las personas los medios y las formas para solucionar sus dificultades cotidianas, en las que se requiere el orden y participación del Estado, pues la prohibición de autotutela prevista en el primer párrafo del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, conlleva la obligación de implementar los mecanismos necesarios para que la ciudadanía acceda a la justicia.

Por ello, la Suprema Corte de Justicia de la Nación emitió un criterio en el cual establece que los mecanismos alternativos de solución de controversias gozan de la misma dignidad que el acceso a la jurisdicción del Estado:

***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 controversias, siempre y cuando

---

<sup>51</sup> *Idem.*

*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). 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.** (Énfasis añadido).<sup>52</sup>*

Por lo tanto, de una interpretación armónica del artículo 17 constitucional párrafo cuarto, se tiene que éste reconoce como derecho humano la posibilidad de que los conflictos también se puedan resolver a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias, en el mismo rango que aquellos sujetos a la jurisdicción del Estado, lo cual se robustece con la siguiente tesis:

<sup>52</sup> Tesis aislada (Constitucional, común), Décima Época, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Fuente: *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Libro XXV, Tomo: 3, octubre de 2013, p. 1723, Tesis: 2004630.

***JUSTICIA ALTERNATIVA. CONSTITUYE UN DERECHO HUMANO DE RANGO CONSTITUCIONAL.*** *La reforma al artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de junio de 2008, encuentra su telos en lograr que la justicia sea impartida de manera rápida y eficaz. El Poder Reformador de la Constitución estimó que los justiciables tuvieran la posibilidad de acceder a los métodos alternativos de solución de conflictos como una opción al proceso jurisdiccional, para fomentar la cultura del diálogo, el respeto por el otro, la agilidad y eficacia, entre otros, que los medios alternativos tienen. Con esta reforma constitucional, el Estado deja de tener el monopolio para dirimir las controversias entre particulares y da cabida a los medios alternativos para resolver los conflictos, para que de una forma expedita y de fondo, las partes con ayuda de terceros imparciales resuelvan expedita, equitativa y flexiblemente los conflictos. De modo que la importancia y trascendencia de la citada reforma es elevar a rango constitucional el derecho humano de acceso a los medios alternativos de justicia de naturaleza civil, para que los conflictos se resuelvan de una manera rápida, ágil, pacífica y eficaz, al ser herramientas para revolucionar el sistema tradicional de justicia, los cuales derivan de lo establecido en el párrafo quinto del artículo 17 de la Constitución Federal. (Énfasis añadido).<sup>53</sup>*

Del análisis de los criterios citados, se advierte que para el establecimiento de instituciones encargadas de la impartición de justicia no solamente se debe contemplar el trabajo realizado por los juzgadores especializados en cada rama del derecho o los procedimientos formales establecidos en las leyes, sino que, además, el Estado debe tener el objetivo de ofrecer a la ciudadanía opciones simples, rápidas y económicas para solucionar sus conflictos. Así, la potestad de la ciudadanía para elegir el método que le permita solucionar sus controversias es parte de los derechos fundamentales que el Estado tiene

<sup>53</sup> Tesis aislada (Constitucional), Décima Época, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Fuente: *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Libro 71, Tomo: IV, octubre de 2019, p. 3517, Tesis: 2020851.

la obligación de preservar, por encima de cualquier otro aspecto, sea formal o procedimental.<sup>54</sup>

Lo anterior prioriza el acceso a la justicia como un derecho humano que implícita y sustancialmente da pautas de igualdad, no discriminación y acceso al conocimiento de los derechos e igualdad jurisdiccional. Por ello, las instituciones encargadas de la administración de justicia deben diseñarse e implementarse con el objetivo de garantizar a la población que la justicia se encuentre al alcance de todos, siendo imprescindible fomentar el conocimiento de los mecanismos alternos e, incluso, de las instituciones jurisdiccionales a las que cada persona puede acudir a efecto de dirimir sus controversias. La finalidad es lograr un cambio en la mentalidad de la ciudadanía, que contemple mayores y mejores formas de afrontar un conflicto.

El acceso a la justicia necesita promoverse como un derecho humano instrumental, que pondere la actuación judicial y en las políticas públicas que sostienen al Poder Judicial, lo que debe traer aparejado el uso de mecanismos en los que cada persona se encuentre y se sienta en igualdad de circunstancias frente a su contraparte, constituyéndose un derecho en el cual se preconice la facultad de participación de las personas.

Los medios alternativos de solución de controversias surgen para dar eficiencia y acercarse a las necesidades de la ciudadanía en materia de justicia, lo que facilita el acceso a ésta; con ello, el Estado mexicano acrecienta sus posibilidades de dar cumplimiento a sus obligaciones, entre ellas el acceso a la justicia como derecho fundamental.

Sin duda la importancia de las reformas constitucionales versa sobre el hecho de que la ciudadanía distinga las opciones y ventajas que cada medio alternativo de solución de controversias ofrece para encontrar soluciones a sus diferencias, al posibilitarles formas de comunicarse, componer sus

<sup>54</sup> NAVA GONZÁLEZ, Wendolyne y BRECEDA PÉREZ, Jorge Antonio, *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la Constitución mexicana*. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-91932017000200203](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932017000200203)

relaciones, tratar su conflicto y, en su caso, resolverlo de la mejor manera,<sup>55</sup> con la misma garantía protectora de sus derechos humanos y en el mismo rango constitucional que un procedimiento jurisdiccional.

Los medios alternativos de solución de controversias no solo deben aplicarse como garantía fundamental, también deben comprender la eliminación de la estigmatización, discriminación o exclusión que se produce en los procedimientos judiciales. De no ser así, no se estaría cumpliendo con su función y, *a contrario sensu*, se estarían vulnerando otros derechos, generando mayor desconfianza en la impartición de justicia.<sup>56</sup>

Asimismo, debe entenderse que la ampliación de instituciones administradoras de justicia o la creación de nuevas no garantizaría la disminución de demandas o menor carga de trabajo para éstas, pues la lentitud con que operan es la principal causa del rezago de impartición de justicia; sin embargo, ésta no necesariamente surge de la ineficiencia e insuficiencia del personal que integra dichas instituciones, sino por diversas causas que se acentuaron con la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2 (Covid-19) y que implican la violación a la ciudadanía de su derecho fundamental de acceso a una justicia rápida, eficaz y eficiente. Por ello toman notoriedad las opiniones de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, al contemplar que los medios alternativos de solución de controversias son un derecho humano que conlleva la potestad de cada persona para determinar el mejor medio para dirimir sus conflictos, por lo que estos deben convertirse en una herramienta para revolucionar el sistema de justicia.

Los medios alternativos de solución de controversias, como derecho fundamental del ser humano, implican corresponsabilidad en la determinación de la mejor manera de solucionar un conflicto; y el Estado tiene la obligación de garantizar que estos medios fomenten la cultura del diálogo, el respeto por el otro, la agilidad y eficacia de los medios alternativos, para que de forma

---

<sup>55</sup> CORNELIO LANDERO, Eglá, *Op. cit.*, p. 87.

<sup>56</sup> GONZÁLEZ MARÍN, Nuria, *Op. cit.*, p. 120.

expedita, equitativa, flexible y de fondo las partes en conflicto resuelvan sus controversias.

## V. Principios generales de los medios alternativos de solución de conflictos

La importancia de los medios alternativos de solución de conflictos radica en el hecho de que, desde el inicio del procedimiento, las partes son conminadas e inducidas a comunicarse con un lenguaje pacífico. De esta forma, el diálogo, el respeto y la paz son los ejes rectores para la mejor solución de un conflicto; y, como toda figura jurídica, se basa en principios rectores, influidos por algunos de los principios generales tradicionales y caracterizados por los propios.

Dichos principios son útiles para dar forma al procedimiento de los medios alternativos de solución de conflictos. La voluntad de las partes es el elemento fundamental para una amigable solución del conflicto, ya que, de no existir voluntad y confianza, no podría llevarse a cabo.<sup>57</sup>

En ese orden de ideas, los principios rectores de los medios alternativos de solución de controversias son:<sup>58</sup>

- Voluntariedad. El libre albedrío de las partes debe expresarse de forma voluntaria, clara, responsable y pacífica; así como su deseo de solucionar un conflicto. Por eso, son las partes quienes toman las decisiones, siempre guiadas por un mediador, quien tiene la obligación de respetar en todo momento la voluntad que es puesta en sus manos para atender el problema de que se trate, pero invitándolos y sugiriendo posibles puntos de acuerdo y soluciones.
- Confidencialidad. El mediador, quien debe ser experto jurídico y con la profesionalización necesaria para ejercer como tal, tiene la obligación

<sup>57</sup> Universidad Interamericana para el Desarrollo (UNID), *Métodos Alternos a la Solución de Conflictos*, México, 2013, p. s/n.

<sup>58</sup> *Idem*.

de facilitar la comunicación entre los mediados, haciéndoles notar la importancia de la confidencialidad durante el procedimiento. Las sesiones generalmente son privadas, sin la presencia de nadie que esté fuera del conflicto, ni –en ocasiones– de asesores legales.

Su relevancia radica en el conocimiento por parte de los mediados, sobre la imposibilidad legal que tienen de involucrar al mediador como testigo en un proceso diverso a la mediación.

- Flexibilidad. Es el principio por excelencia que caracteriza y define a la mediación y a la conciliación. Evita la rigidez del proceso tradicional, pero siempre apegado a derecho.

Si bien también sigue un proceso por etapas, la formalidad en éste es mínima; es amigable con los interesados en resolver un conflicto y muy personal, pero no por ello se debe dudar de su efectividad. Es tan flexible en su proceso, que desde el principio se pueden abreviar las etapas y llegar a una solución rápidamente, siempre atendiendo a la voluntad de las partes. Sin embargo, no pueden evitarse a menos que una de ellas renuncie a continuar por su propia decisión o decida no presentarse a una cita convenida.

- Neutralidad. El mediador no debe ser influido por su personal y particular forma de pensar, ni en sus comentarios ni en sus sugerencias, evitando inducir en algún sentido a las partes con sus sugerencias de soluciones; deben ser éstas quienes decidan con claridad, libre y voluntariamente, la solución final al conflicto.
- Imparcialidad. El mediador en ningún momento debe prejuzgar o realizar juicios de valor, ni mucho menos tomar partido por alguna de las partes en conflicto, tengan o no la razón material o jurídica, o ambas. Las partes o mediados deben recibir siempre el mismo trato, igualdad para ambos en todo. El mediador se limitará a realizar sus sugerencias y comunicación en el ámbito exclusivo del conflicto, evitando manipular,



convencer o influir en las decisiones de los mediados, sin propiciar ventaja a alguno de los involucrados.

- **Equidad.** Quien lleve a cabo el proceso tiene la obligación de hacer del conocimiento de las partes en conflicto, con claridad y puntualmente, si entienden y comprenden los efectos jurídicos y alcances del acuerdo al que han llegado una vez definida la solución.

Si bien es cierto que se debe respetar la voluntad de las partes, también lo es que el mediador es un punto de equilibrio en el procedimiento en apego al derecho, pues no es posible convenir sobre cuestiones que la ley específicamente manifieste como ilegales, o que expresamente no sean motivo de acuerdo alguno, que vayan más allá de lo que las partes pidieron en un principio o sobre asunto diverso.

- **Legalidad.** Cuando el mediador dude de la legalidad o viabilidad de un acuerdo, sepa, o sospeche razonablemente, que éste se basa en información falsa o de mala fe, deberá recomendar a los mediados que consigan consejo de otros, preferiblemente expertos en el campo relacionado con el contenido del acuerdo.<sup>59</sup>

El mediador no debe olvidar que sus aportes versan sobre la mediación en general. En la práctica, los mediadores suelen ser abogados, es decir, peritos en la materia del derecho y con amplios conocimientos de lo que las normas estipulan, sin que por ello deba descartar la idea de consultar a un especialista, pues es imposible que, aun siendo profesional, se tenga conocimiento absoluto en todos los campos de la ley.

---

<sup>59</sup> Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés), *Principios de la mediación*, México, 2002, p. 6.

- **Honestidad.** Se refiere a la cualidad de ser honesto,<sup>60</sup> por lo que se relaciona con las voces: razonable, justo, probo, recto y honrado. Entonces, este principio es más un valor humano que parte de lo social y personal, porque alude a que la actuación del mediador debe efectuarse de forma separada a sus intereses personales e institucionales y, si los tuviere, se obliga a excusarse de su intervención en la mediación que se trate.

Asimismo, el artículo 4 de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal<sup>61</sup> señala:

#### ***Artículo 4. Principios de los Mecanismos Alternativos***

*Son principios rectores de los Mecanismos Alternativos los siguientes:*

***I. Voluntariedad:*** *La participación de los Intervinientes deberá ser por propia decisión, libre de toda coacción y no por obligación;*

***II. Información:*** *Deberá informarse a los Intervinientes, de manera clara y completa, sobre los Mecanismos Alternativos, sus consecuencias y alcances;*

***III. Confidencialidad:*** *La información tratada no deberá ser divulgada y no podrá ser utilizada en perjuicio de los Intervinientes dentro del proceso penal, salvo que se trate de un delito que se esté cometiendo o sea inminente su consumación y por el cual peligre la integridad física o la vida de una persona, en cuyo caso, el Facilitador lo comunicará al Ministerio Público para los efectos conducentes;*

<sup>60</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Diccionario de la lengua española*, versión digital, voz: honestidad, disponible en: <https://dle.rae.es/honestidad>

<sup>61</sup> La Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal fue publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 29 de diciembre de 2014.

*IV. Flexibilidad y simplicidad: Los mecanismos alternativos carecerán 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: Los Mecanismos Alternativos deberán ser conducidos con objetividad, evitando la emisión de juicios, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que concedan u otorguen ventajas a alguno de los Intervinientes;*

*VI. Equidad: Los Mecanismos Alternativos propiciarán condiciones de equilibrio entre los Intervinientes;*

*VII. Honestidad: Los Intervinientes y el Facilitador deberán coincidir su participación durante el mecanismo alternativo con apego a la verdad*

Aunque la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal los establece para la materia penal, estos, como puede advertirse, operan directamente en otros ámbitos del derecho, que se presentan en forma de procedimiento. La Ley otorga funcionalidad y vigencia al nuevo sistema acusatorio, y en ella se hace referencia a la conciliación y a la mediación, que se relacionan con la justicia alternativa, encaminada a la resolución de conflictos de manera no adversarial, a través de mecanismos alternativos de solución de conflictos.<sup>62</sup>

Ahora bien, el profesional en mediación, conciliación, arbitraje o negociación, no puede pasar por alto ninguno de los principios que rigen los medios alternativos de solución de conflictos, pues cada uno de ellos es complemento del otro, sin excepción; la falta de alguno podría impedir

<sup>62</sup> SERRANO MORÁN, José Antonio, *Op. cit.*, p. s/n.

que llegue a buen término la solución del conflicto, e incluso derivar en la desconfianza de alguna de las partes, lo que imposibilitaría la búsqueda de soluciones apropiadas para dar fin a una controversia.

También como complemento de los principios rectores de los medios alternativos de solución de controversias, los profesionales que actúen como mediadores, conciliadores, árbitros o negociadores, deben auxiliarse de:

- Observación: las partes sujetas al procedimiento alternativo tienen actitudes, gestos, movimientos corporales, etc., que permiten al intermediario prevenir confrontaciones que podrían interferir en la solución del conflicto; así también, puede evidenciar emotividad y sentimientos que las partes tratan de ocultar por el mismo conflicto, y que el profesional puede usar para encontrar un punto de acuerdo.
- Empatía: el intermediario debe ponerse en el lugar de cada una de las partes, lo que le permite comprender la raíz del conflicto, entender las emociones y sentimientos de las partes y tener mayores posibilidades de encontrar el origen de éste.

Lo antes expuesto toma relevancia si se considera que el procedimiento alternativo para dirimir controversias puede ser un desahogo emocional que alivie la tensión entre las partes, y restablezca la armonía y la relación que existía hasta antes de entrar en conflicto; por lo que la labor de los mediadores, conciliadores, árbitros o negociadores no puede limitarse a escuchar, su intervención debe comprender los sentimientos y emociones de las partes, para no solamente poner fin al conflicto *de facto*, sino también para erradicar las posibilidades de nuevos conflictos entre los mismos sujetos.

La aplicación de los principios referidos, complementados con la observación y la empatía, dotan al profesional en la materia y a las partes en conflicto de mayor seguridad y certeza de que sus propuestas de solución son tomadas en cuenta. Ello, en virtud de que además del diálogo y la voluntad para buscar soluciones en conjunto, se estimulan la moral y la buena fe

de quienes intervienen en un procedimiento alterno, propiciando mayor desenvolvimiento y confianza en el camino de la paz y el diálogo como un medio para la solución de sus diferencias, con la finalidad de superar el egoísmo, imponiendo la empatía hacia la parte contraria. Esto no sería posible sin la comprensión y el fortalecimiento de la capacidad humana inherente al individuo para experimentar y expresar interés y consideración por otros, teniendo presente que no es posible la solución de los conflictos si se desconocen sus raíces.

De la misma forma, deben entenderse las ventajas que conlleva el procedimiento alterno, las cuales pueden resumirse como sigue:<sup>63</sup>

- a) La búsqueda de soluciones de forma amigable y pacífica evita largos y costosos procesos judiciales.
- b) Previene nuevos conflictos, toda vez que quienes se someten a este tipo de procesos por lo general resuelven, de común acuerdo, otras diferencias que pudieran generarles problemas con posterioridad; asimismo, las partes suscriben convenios que derivan de la voluntad de ambos y no de una persona ajena a la problemática, además de que pueden solicitar la ejecución de dichos convenios en caso de incumplimiento de alguna de las partes (vía judicial o a través de un método alterno).
- c) Disminuye la carga de trabajo de los juzgados, lo que les permite concentrarse en casos más complicados que no puedan ser resueltos fuera de la vía judicial, o bien impliquen derechos propios o de terceros que no puedan ser ejercidos fuera del ámbito jurisdiccional.
- d) Ambas partes ganan, pues son partícipes directos en la búsqueda y establecimiento de soluciones; contrario al procedimiento judicial, donde es el juez quien determina al ganador, resultando un perdedor.

<sup>63</sup> Véase: <https://www.gob.mx/caad/acciones-y-programas/m-a-s-c>

e) Contribuyen a lograr la paz social.

Por lo anteriormente expresado, la necesidad de la ciudadanía de contar con herramientas que garanticen su acceso a la justicia, que la auxilien para encontrar las mejores soluciones a sus problemas cotidianos y que a su vez cumplan con la rapidez, eficacia, eficiencia y economía que deben prevalecer en toda resolución de un conflicto, puede ser cubierta a través de los medios alternativos de solución de conflictos, mismos que, además, pueden auxiliar en la erradicación del retraso que presentan las instancias judiciales derivadas de la pandemia por todos conocida.

No obstante, se debe tener en consideración que los métodos alternativos de solución de conflictos, sus operadores y usuarios están en un proceso de adaptación, por lo que aún se encuentran en una etapa de mejoramiento continuo.<sup>64</sup>

Tampoco se debe pasar por alto que, así como en ciertos casos el uso de medios alternativos de solución de conflictos podría ser ideal para atender las necesidades de quienes se encuentran en controversia, también podría generar desventajas para estos, las que podrían resumirse así:<sup>65</sup>

- El uso de estos medios podría generar pérdida de tiempo y recursos, si una o ambas partes no tienen la intención de conciliar; asimismo, los costos en ciertos medios alternos no son reembolsables.<sup>66</sup>
- No existe en México la debida difusión hacia la ciudadanía de las ventajas del uso de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

---

<sup>64</sup> Revista Justicia Juris, Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Autónoma del Caribe, Colombia, vol. 6, núm. 11, abril-septiembre de 2009, pp. 114.

<sup>65</sup> *Ibidem*, pp. 113-114.

<sup>66</sup> Véase: <https://abogadoboyerflorida.com/blog/titulo-y-palabras-clave-ventajas-y-desventajas-de-la-mediacion/>

- Falta de civismo y cultura para ponderar la conciliación y la resolución pacífica de los conflictos, tanto en la ciudadanía en general como en los profesionales del derecho y autoridades administradoras de justicia.
- Nula promoción del uso de los mecanismos alternativos de solución de conflictos por parte de las autoridades.
- Posible incumplimiento de los convenios derivados de la aplicación de los mecanismos alternos implicaría un gasto adicional para cualquiera de las partes.
- La descriminalización de conductas que podría equivaler a ser excluidas de la materia penal y a la no imposición de sanciones, sobre todo las privativas de la libertad.
- La no judicialización de comportamientos delictivos que conlleva la imposición de mecanismos alternativos sobre los estrictamente judiciales.

El éxito en la implementación de los medios alternativos de solución de conflictos, radicará en que estos cubran las necesidades subjetivas y objetivas de las partes, es decir, deberán adecuarse a cada persona para lograr la mejor solución que beneficie a quienes intervienen en dichos procedimientos alternos, con la finalidad de establecerlos verdaderamente como un medio para erradicar de raíz cualquier tipo de conflicto y no solamente como un requisito a cumplir impuesto por la ley. Para ello, no es suficiente con cambiar las leyes y las instituciones, es primordial cambiar la cultura de las personas que integran las instituciones de impartición de justicia y de la ciudadanía.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup> SEGOB, *Revista del Nuevo Sistema de Justicia Penal*, México, año VI, núm. 6, septiembre de 2013, pp. 5-9.

## VI. Conclusiones

La convivencia del hombre trae como consecuencia que la perspectiva de cada individuo sobre determinados aspectos sea distinta, por lo que es necesario contar con instrumentos adecuados para solucionar esas diferencias.

Los medios alternativos de solución de conflictos pueden ser el modelo alternativo en la impartición de justicia que sustituya la cultura de la confrontación y el litigio, por la pacificación y el consenso.

Para poner en práctica los medios alternativos de solución de conflictos, la sociedad debe basarse en la educación como el elemento fundamental para lograr una transición cultural que busca la paz, apoyándose en el diálogo, y que resulte en la evolución progresiva del ser humano.

El conflicto es tan antiguo e inherente al ser humano como su origen, por lo que ha sido necesario buscar y encontrar opciones de solución.

Para la cultura hebrea, la ley del Talió se consideraba una solución para los problemas de la época según la gravedad del delito; suponía cierta equidad, que se relacionaba con la afectación a la que fue sujeta una de las partes, y trataba de aminorar el deseo y la materialización de la venganza.

En la cultura griega, Heráclito afirmaba que todo gira en torno al conflicto permanente, es decir, que aquello que se encuentra en la naturaleza está en continua tensión, y el conflicto se convertía en el causante del equilibrio y del orden del mundo material y humano. Lo que trascendió, pues de ello deriva la identificación del conflicto como parte de la vida cotidiana.

En la antigua China, el uso de la mediación se remonta a miles de años de antigüedad. Confucio fue pionero en promover el acuerdo, abogando por la mediación como método de solución de los conflictos, cuyos conceptos aplicó, inicialmente, en el ámbito familiar.



Posteriormente, los funcionarios de la administración de justicia daban preponderancia al principio de reprimir los litigios a través de la mediación, y después de la Revolución de Xinhai, en la República de China se establecieron comités de mediación, dando paso al sistema de mediación intrajudicial.

Como consecuencia de la Revolución francesa, la justicia dejó de ser administrada por una autoridad absoluta y se generó la división de los poderes en ejecutivo, legislativo y judicial, surgiendo también la oralidad, la publicidad, la preferencia del principio de contrariedad y la libre convicción como mecanismo de valoración de pruebas.

En México, los primeros antecedentes constitucionales de los medios alternativos de solución de conflictos se remontan a la Constitución de 1824, en cuyos artículos 155 y 156 se estatuyó la conciliación y el arbitraje.

La fracción XX del artículo 123 de la Constitución de 1917, en materia laboral, plasmó la obligación de trabajadores y patrones para someter sus diferencias o conflictos a una Junta de Conciliación y Arbitraje.

El *Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el 18 de junio de 2008, incorporó como un derecho de los gobernados la instrumentación y búsqueda de mecanismos alternativos de solución de conflictos.

El *Decreto por el que se declaran reformadas y adicionadas diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, Mejora Regulatoria, Justicia Cívica e Itinerante y Registros Civiles* del 5 de febrero de 2017, adicionó la fracción XXIX-A al artículo 73 de la Carta Magna, que facultó al Congreso de la Unión para expedir la ley general que establece los principios y bases en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias.

El *Decreto por el que se reforman y adicionan los artículos 16, 17 y 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de Justicia Cotidiana (Solución de Fondo del Conflicto y Competencia Legislativa sobre Procedimientos Civiles y Familiares)*, publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el 15 de septiembre 2017, mediante el cual se adicionó un tercer párrafo al artículo 17, priorizó la resolución del conflicto por encima de cualquier procedimiento jurisdiccional, condicionando tal resolución a que ésta no debe afectar la igualdad entre las partes ni derechos que deriven de juicios o procedimientos seguidos en tal forma; evita la monopolización del control judicial, el desconocimiento y la falta de actualización en la legislación y en lineamientos internacionales en la materia, la ignorancia sobre los mecanismos que existen en materia de impartición de justicia y la corrupción; y fomenta profesionales del derecho mejor preparados para enfrentar conflictos y el acceso a la justicia que se garantiza en la Carta Magna.

La Ley Suprema propone los medios alternativos de solución de conflictos como mecanismos para alcanzar la paz y la justicia social.

El 5 de marzo del año 2014 fue publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el Código Nacional de Procedimientos Penales, materializando una nueva forma para combatir el delito que se basa en la justicia restaurativa.

Los medios alternativos de solución de conflictos son herramientas que ayudan a terminar un conflicto de forma expedita, sencilla, ágil, eficiente, eficaz y económica, evitando juicios largos y costosos, así como la confrontación de sentimientos y emociones entre quienes participan en ellos, por lo que bien pueden ser entendidos como pilares en la construcción de sociedades pacíficas.

Es indispensable indagar las causas de origen de un conflicto, así como los elementos que lo conforman.

El conocimiento del conflicto para abordar procesos que buscan solucionarlo debe tener como base que los profesionales en la materia estén obligados a conocer profundamente su funcionamiento y efectos, buscando siempre construir una solución.

La importancia de determinar el tipo de conflicto que se enfrenta radica en que tal acción otorga la oportunidad para establecer las mejores soluciones posibles, tomando siempre en consideración los elementos que lo integran.

Los medios alternativos de solución de conflictos se clasifican en: conciliación, arbitraje, mediación y negociación, los cuales están vinculados con la equidad y la igualdad. Se basan en la necesidad de garantizar el acceso a la justicia para los sectores más vulnerables de la ciudadanía y permiten a las partes determinar los alcances de sus intereses y resolver sus conflictos desde sus orígenes, que es uno de sus objetivos primordiales, y ofrecen la posibilidad de tener el control del proceso y búsqueda de soluciones.

La falta de credibilidad en el sistema de justicia ha traído como consecuencia la búsqueda de nuevas formas de administración de ésta entre particulares. En este sentido, la procuración de la justicia, a través de la cultura de la paz, puede brindar certeza jurídica y evitar engorrosos procedimientos judiciales.

Los medios alternativos de solución de conflictos han cambiado la idea de lo que se entiende por justicia, para dar una solución conveniente a determinados conflictos que, por su naturaleza o complejidad, requieren de una intervención que desentrañe sus orígenes y entienda el sentir de cada una de las partes que intervienen en él. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos no ha sido ajena a esa exigencia.

El acceso a la justicia para toda la ciudadanía es un derecho fundamental consagrado en la Carta Magna, la cual estatuye la prevalencia de la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales y la facultad del Congreso de la Unión para expedir la ley general que establezca los principios y bases en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias, lo que

ha dado la pauta para eliminar la creencia de que un conflicto solo puede resolverse en los tribunales judiciales.

El acceso a la justicia es un derecho fundamental que debe garantizar a las personas los medios y las formas para solucionar sus dificultades cotidianas, lo que obliga al Estado mexicano a implementar los mecanismos necesarios para que la ciudadanía pueda acceder a la justicia.

La Suprema Corte de Justicia de la Nación ha señalado que los mecanismos alternativos de solución de controversias gozan de la misma dignidad que el acceso a la jurisdicción del Estado, reconociendo como un derecho humano la posibilidad de que los conflictos también se puedan resolver a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias, en el mismo rango que aquellos que se encuentran sujetos a la jurisdicción del Estado.

En el establecimiento de instituciones encargadas de la impartición de justicia, no solamente se debe contemplar el trabajo realizado por los juzgadores especializados en cada rama del derecho o los procedimientos formales establecidos en las leyes; el Estado debe tener el objetivo de ofrecer a la ciudadanía opciones simples, rápidas y económicas para solucionar sus conflictos.

El acceso a la justicia como un derecho humano, que implícita y sustancialmente da pautas de igualdad, no discriminación y acceso al conocimiento de los derechos e igualdad jurisdiccional, implica fomentar el conocimiento de los mecanismos alternos e, incluso, de las instituciones jurisdiccionales a las que cada persona puede acudir para dirimir sus controversias, con la finalidad de lograr un cambio en la mentalidad de la ciudadanía que contemple mayores y mejores formas de afrontar un conflicto.

El acceso a la justicia debe ponderar la actuación judicial y las políticas públicas que sostienen al Poder Judicial, para constituir un derecho en el cual se priorice la facultad de participación de las personas.

Los medios alternativos de solución de controversias surgen para dar eficiencia y acercarse a las necesidades de la ciudadanía en materia de justicia, mientras que el Estado mexicano acrecienta sus posibilidades de dar cumplimiento a sus obligaciones, entre las que se encuentra el acceso a la justicia como derecho fundamental.

Las reformas constitucionales versan sobre el hecho de que la ciudadanía distinga las opciones y ventajas que cada medio alternativo de solución de controversias ofrece para encontrar soluciones a sus diferencias, al posibilitarles formas de comunicarse, componer sus relaciones, tratar su conflicto y, en su caso, resolverlo de la mejor manera posible.

Los medios alternativos de solución de controversias deben comprender la eliminación de la estigmatización, discriminación o exclusión que se produce en los procedimientos judiciales; de no ser así, se estaría ocasionando la vulneración de otros derechos, generando mayor desconfianza en la impartición de justicia.

La ampliación de instituciones administradoras de justicia o la creación de nuevas no garantizaría la disminución de demandas o la menor carga de trabajo para éstas, ya que la lentitud con que operan son la principal causa del rezago en la impartición de justicia —que se acentuó con la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2 (Covid-19)—, lo cual se traduce en la violación del derecho fundamental de la ciudadanía a una justicia rápida, eficaz y eficiente.

Los medios alternativos de solución de controversias implican una corresponsabilidad en la determinación de la mejor manera de solucionar un conflicto, y el Estado tiene la obligación de garantizar que de forma expedita, equitativa, flexible y de fondo, las partes en conflicto resuelvan sus controversias.

La importancia de los medios alternativos de solución de conflictos radica en el hecho de que el diálogo, el respeto y la paz, son los ejes rectores para

## Q<sub>131</sub>

---

la mejor solución de un conflicto, por lo que se basan en principios útiles para dar forma al procedimiento alternativo: voluntariedad, confidencialidad, flexibilidad, neutralidad, imparcialidad, equidad, legalidad y honestidad.

El profesional en mediación, conciliación, arbitraje o negociación no puede pasar por alto ninguno de los principios, pues cada uno de ellos es complementario del otro.

El procedimiento alternativo para dirimir controversias puede ser un desahogo emocional que alivie la tensión entre las partes, y restablezca la armonía y la relación que existía hasta antes de entrar en conflicto. De ahí que la labor de los mediadores, conciliadores, árbitros o negociadores, debe también comprender los sentimientos y emociones de las partes, lo que influye en la posibilidad de aislar hechos que nada tienen que ver con el conflicto y enfocarse en los puntos de interés de las partes.

La Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal hace referencia a la conciliación y a la mediación, que se relacionan con la justicia alternativa, encaminada a la resolución de conflictos de manera no adversarial.

La aplicación de los principios rectores de los medios alternativos de solución de conflictos complementados con la observación y la empatía, dotan al profesional en la materia y a las partes en conflicto de mayor seguridad y certeza de que sus propuestas de solución son tomadas en cuenta, pues se estimulan la moral y la buena fe de las partes en el procedimiento alterno, imponiendo la empatía hacia la parte contraria.

La búsqueda de soluciones de forma amigable y pacífica, evita largos y costosos procesos judiciales; además de prevenir nuevos conflictos, sin que exista un perdedor, disminuye la carga de trabajo de los juzgados y contribuye a lograr la paz social.

La necesidad de la ciudadanía de contar con herramientas que garanticen su acceso a la justicia, que la auxilien para encontrar las mejores soluciones a sus problemas cotidianos y que a su vez cumplan con la rapidez, eficacia, eficiencia y economía, puede ser cubierta a través de los medios alternativos de solución de conflictos.

Se debe tener en consideración que los métodos alternativos de solución de conflictos, sus operadores y usuarios, se encuentran en un proceso de adaptación y así como en ciertos casos el uso de medios alternativos de solución de conflictos podría ser ideal para atender las necesidades de quienes se encuentran en controversia, también podría generar ciertas desventajas.

## VII. Bibliografía

ACOSTA LEÓN, Amelia, *Conflicto, medios alternos de solución y pensamiento complejo en México (Conciliación, mediación, negociación y arbitraje)*, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, 2010.

AGENCIA DE LOS ESTADOS UNIDOS PARA EL DESARROLLO INTERNACIONAL, *Principios de la mediación*, México, 2002.

CARRETERO MORALES, Emiliano, *La adecuación de la mediación y los métodos alternos de solución de controversias como instrumentos para la salvaguarda de los derechos*, Derechos Humanos México, Revista del Centro Nacional de Derechos Humanos, año 12, núm. 30, mayo-agosto de 2017.

Centro de Estudios de Justicia de las Américas, *Aportes para un diálogo sobre el acceso a la justicia y reforma civil en América Latina*, Chile, 2013.

CORNELIO LANDERO, Eglá, *Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano*, Barataria, revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, España, junio 2014, núm. 17.

DÍAZ LÓPEZ DE FALCÓ, Rosa María, *El Ombudsman de la salud en México*, UNAM-Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 2014, p. XV.

GONZÁLEZ MARÍN, Nuria, *Un acercamiento al acceso a la justicia a través de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos*, UNAM-Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 2014.

HERNÁNDEZ AGUIRRE, Christian Norberto y otros, *Importancia de los métodos alternativos de solución de controversias en el sistema penal acusatorio mexicano*, Ciencia Jurídica, año 4, núm. 7, Guanajuato, 2015.

INSTITUTO INTERNACIONAL DE JUSTICIA RESTAURATIVA Y DE DERECHO (IIDEJURE), *Manual de justicia restaurativa y mecanismos alternativos de solución de controversias*, México, 2019.

LI, Xinwei, *La mediación en China. Aportaciones de Occidente*, Dykinson, España, 2017.

PARIS ALBERT, Sonia, *Repensar los conflictos interculturales y su transformación pacífica desde el paradigma de la complejidad de Heráclito de Éfeso*, Thémata. Revista de Filosofía, España, núm. 52, julio-diciembre de 2015.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Diccionario de la lengua española*, versión digital.

SEGOB, *Revista del Nuevo Sistema de Justicia Penal*, México, año VI, núm. 6, septiembre de 2013.

SEDATU, *Medios alternos de solución de conflictos (MASC)*, México, 2018.

SERRANO MORÁN, José Antonio, *Los mecanismos alternos de solución de conflictos en la ley penal nacional*, Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas, México, vol. 4, núm. 8, julio-diciembre de 2015.



TAMEZ GONZÁLEZ, Gerardo y otros, *Análisis comparativo sobre los métodos alternativos para la solución de conflictos a partir de la legislación de los Estados de la República Mexicana*, Revista Justicia, vol. 24, núm. 34, Colombia, julio-diciembre de 2018.

UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO (UNID), *Métodos Alternos a la Solución de Conflictos*, México, 2013.

### **Fuentes legales**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Código Civil Federal

Código Nacional de Procedimientos Penales

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

Reglamento del Centro Estatal de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado de Guerrero

Reglamento del Centro de Mediación del Poder Judicial del Estado de Querétaro Arteaga

### **Fuentes jurisdiccionales**

*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.* Tesis aislada (Constitucional, común), Décima Época, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Fuente: *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Libro XXV, Tomo: 3, octubre de 2013, p. 1723, Tesis: 2004630.

*JUSTICIA ALTERNATIVA. CONSTITUYE UN DERECHO HUMANO DE RANGO CONSTITUCIONAL.* Tesis aislada (Constitucional), Décima Época, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Fuente: *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Libro 71, Tomo: IV, octubre de 2019, p. 3517, Tesis: 2020851.

*OMISIÓN LEGISLATIVA. SU CONCEPTO.* Tesis aislada (Común), Décima Época, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Fuente: *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Libro 1, Tomo: II, diciembre de 2013, p. 1200, Tesis: 2005199.

### Fuentes Web

CUADRA RAMÍREZ, José Guillermo, *Medios alternativos de solución de conflictos como solución complementaria de administración de justicia*, p. 4 Disponible en: <https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/transparencia/documentos/becarios/040jose-guillermo-cuadra-ramirez.pdf>

DÍAZ, Luis Miguel, *¿Artículo 17 de la Constitución como opción al orden jurídico?* Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-46542009000100023](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46542009000100023)

<https://www.gob.mx/caad/acciones-y-programas/m-a-s-c>

*Mecanismos alternativos de solución de conflictos.* Disponible en: <http://eurosocial-ii.eurosocial.eu/es/accion/mecanismos-alternativos-de-solucion-de-conflictos>

NAVA GONZÁLEZ, Wendolyne y BRECEDA PÉREZ, Jorge Antonio, *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la Constitución mexicana.* Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-91932017000200203](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932017000200203)

*¿Qué son los MASC?* Disponible en: <https://www.misabogados.com.co/blog/que-son-los-masc#:~:text=Los%20M%C3%A9todos%20Alternativos%20de%20Soluci%C3%B3n,acudir%20ante%20una%20autoridad%20judicial.>

Resolución A/52/13, del 15 de enero de 1998 de la Asamblea General de las Naciones Unidas. Disponible en: <https://undocs.org/pdf?symbol=es/A/RES/52/13>

SANDOVAL PEREIRA, Erika Guadalupe, *Antecedentes de los medios alternos de solución de conflictos y justicia restaurativa en México*, Opinión Jurídica, México, 2013. Disponible en: [http://justiciasandoval.blogspot.com/2013/12/antecedentes-de-los-medios-alternos-de\\_6.html](http://justiciasandoval.blogspot.com/2013/12/antecedentes-de-los-medios-alternos-de_6.html)

# Q uórum 131 Legislativo