



Mediación a Distancia: La Tecnología Utilizada en la Solución Alternativa de Conflictos.

Por: Lic. Roberto Montoya González. Director del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas.

SUMARIO:

- I. Presentación.
- II. Introducción.
- III. Antecedentes.
- IV. Objetivo General de la Mediación a Distancia Conclusiones.
- V. Objetivos Específicos de la Mediación a Distancia.
- VI. Metas de la Mediación a Distancia.
- VII. Actividades para el Cumplimiento de Metas.
- VIII. Procedimiento.
- IX. Conclusión.
- X. Fuentes Consultadas.

I.- Presentación.

Dentro de las líneas de acción del plan estratégico del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas que encabeza el Magistrado Presidente Lic. Armando Villanueva Mendoza, se establecieron estrategias encaminadas a facilitar y ampliar el acceso a la justicia a través de los Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos (MASC¹).

Es por eso, que a través del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos (CEMASC²), quien pone en funcionamiento un proyecto piloto, único e innovador en México denominado "Mediación a Distancia", con el que a través de las tecnologías de la información y comunicación (TICS) se pretende acortar la distancia entre las diferentes Unidades Regionales del (CEMASC) y así estar en posibilidades de restablecer y potenciar la comunicación entre aquellas personas que están geográficamente distantes.

¹ Al hacer referencia en el presente artículo a los MASC, se deberá de entender por Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.

² Al hacer referencia en el presente artículo al CEMASC, se deberá de entender por Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.



En el presente trabajo se puede sostener que el tema de acceso a la justicia a través de los MASC y las tecnologías de la información y comunicación habrán de cobrar relevancia en nuestro país, por su eficiencia y eficacia demostrada que tienen que ver con los acelerados cambios experimentados por la sociedad mexicana y por su sistema jurídico. Sostendremos también, por otro lado, que la relevancia de la que se habla no podrá desarrollarse debidamente sin la adecuación legislativa que complemente los planteamientos estrictamente jurídicos.

En el presente artículo, se proporciona una breve descripción de cómo el Poder Judicial del Estado de Tamaulipas ha logrado implementar una política pública de paz en sede judicial, donde se maximiza la utilidad de los MASC.

*El verdadero progreso es el que pone la tecnología al alcance de todos.
Henry Ford (1863-1947) Industrial Estadounidense.*

II.- Introducción.

La distancia que existe entre los municipios de nuestro Estado, sin lugar a dudas resulta un obstáculo para aquellos casos en que las personas están geográficamente distantes y existe alguna desavenencia entre ellos que hace el diálogo imposible, es por eso que a través de este proyecto se proporciona una alternativa de comunicación entre las personas. Solo por mencionar un ejemplo ya que de la Ciudad de Altamira a Nuevo Laredo, Tamaulipas son 823 kilómetros, lo que implica un gasto en dinero, tiempo y el exponerse a vivir algún accidente carretero. Es Por eso que el Poder Judicial del Estado de Tamaulipas se ocupa en dar solución a este tipo de conflictos con procedimientos eficientes y resultados eficaces, por tal motivo en el presente artículo se encontrará como la Mediación a Distancia forma parte del desarrollo de una política pública judicial a través de mecanismos que mejoran sustancialmente la comunicación interna entre las Unidades Regionales del CEMASC³ con el auxilio y uso de (TICS), y de esta manera poder incidir favorablemente en la comunicación entre los justiciables.

³ En la actualidad el CEMASC del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas cuenta con seis Unidades Regionales: Altamira, Mante, Matamoros, Nuevo Laredo, Reynosa y Ciudad Victoria.



III.- Antecedentes.

Aun no se tiene registro de que en México se haya puesto en operación algún proyecto igual o parecido al que se pone en marcha en el Poder Judicial del Estado de Tamaulipas, mas sin embargo este proyecto no es único en su tipo ya que en el País de Argentina específicamente en la Provincia de Corrientes ya tienen experiencia al respecto y con resultados muy positivos⁴. También es el caso de España con el uso de la Mediación On-Line, este último con la particularidad de que no proporciona videoconferencia, todo es escrito, lo que permite perder el lenguaje corporal de los usuarios.

IV.- Objetivo General de la Mediación a Distancia.

El proyecto tiene el objetivo primordial de incrementar y facilitar el acceso de la sociedad a la impartición de justicia a través de los MASC, tales como la mediación, conciliación o la transacción y con ayuda de tecnologías de la Información y la Comunicación creando un espacio virtual para la solución del conflicto.

V.- Objetivos Específicos de la Mediación a Distancia.

1. Brindar a la población el servicio de Mediación, conciliación o transacción a través de videoconferencia de manera gratuita, rápida, confidencial, imparcial y honesta, con auxilio de las tecnologías de la información y la comunicación en aquellos casos en que las personas están geográficamente distantes y existe alguna desavenencia entre ellos.
2. Transmitir de manera asertiva y efectiva los sentimientos, emociones, los intereses, necesidades y el lenguaje corporal entre las partes en conflicto.
3. Proyectar a nivel Nacional el uso de los MASC a distancia y que otros Estados de la República lo puedan replicar, y estar en posibilidades de generar un enlace entre las 32 entidades federativas del país.
4. Aligerar la carga de trabajo de los juzgados. Es probable que a mediano o a largo plazo la adopción de los MASC también contribuya a aliviar la congestión de asuntos que padecen los tribunales, sin embargo este no es el objetivo fundamental de su adopción.⁵

⁴ <http://www.juscorrientes.gov.ar/novedad.php?id=1636>

⁵ José Antonio Caballero Juárez, Sergio López Ayllón. Maestro Alfonso Oñate Laborde. Libro Blanco de la Reforma Judicial, México 2006.



5. Reforzar la motivación en la sociedad para utilizar los MASC y que los acuerdos generados puedan dotar de seguridad jurídica a las partes.
6. Generar las condiciones idóneas para celebrar convenios derivados de los MASC.
7. Aumentar la Competitividad de nuestro Estado. La información que los inversionistas obtienen sobre la forma en que un Poder Judicial resuelve los conflictos legales, genera a las empresas una estimación sobre el tiempo y las condiciones en las cuales se resuelven los asuntos ya que los grandes empresarios buscan la mayor seguridad jurídica para poder invertir en una entidad⁶, y nosotros como entidad o como país poder recibir todos los beneficios que trae como consecuencia que una empresa decida invertir en nuestro Estado, ya que un servicio de calidad en el ámbito de impartición de justicia reduce los costos de los negocios, toda vez que permite que los empresarios no distraigan tantos recursos en la solución de conflictos derivados de las relaciones contractuales.

VI.- Metas de la Mediación a Distancia.

La meta principal del proyecto es que las personas puedan conocer, usar y difundir ellos mismos el servicio de mediación, conciliación o transacción a distancia como mecanismos eficientes y eficaces para resolver conflictos, por lo que se ha planteado la meta de obtener como mínimo una calificación de 80 en las encuestas que se aplican a los usuarios una vez culminado el procedimiento alternativo seleccionado; y que al menos el 80% de las sesiones realizadas al mes por cada Especialistas terminen con un acuerdo entre las partes. La medida de la satisfacción del usuario es parte de la política de calidad del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas, de tal manera que ha permitido establecer tendencias, detectar cambios y construir hipótesis explicativas de estas. Asimismo permite aplicar medidas correctivas al procedimiento del CEMASC, que no generaron los resultados esperados, en los que los mayormente beneficiados son y deben de ser siempre los usuarios del servicio de Mediación a Distancia

Otra meta que para algunos pudiera ser algo descabellada, pero que sin lugar a dudas traería un gran beneficio para un gran número de personas, es la implementación de la mediación a distancia en los 32 Centros de Mecanismos Alternativos de los Poderes Judiciales Estatales del País y de esta manera maximizar la utilidad de esta valiosa herramienta.

⁶ *Ibid.*



VII.- Actividades para el Cumplimiento de Metas.

Para cumplir con las metas trazadas, el Poder Judicial del Estado de Tamaulipas ha logrado concretar las siguientes acciones:

- 1. Capacitación.-** Para poder cumplir con las metas trazadas, es importante contar con un cuerpo de especialistas debidamente capacitados, es por eso que todos los especialistas del CEMASC se encuentran certificados. Asimismo atendiendo la recomendación realizada en el libro blanco de la Reforma Judicial donde sugiere el intercambio de información y experiencias entre Poderes Judiciales, con el propósito de buscar las mejores prácticas, economías de escala y aprovechamiento eficiente de inversiones, es por eso que el 26 de febrero de 2014, día en el que se celebró a manera de capacitación, un enlace a través de videoconferencia con el Poder Judicial de la Provincia de Corrientes, Argentina.⁷
- 2. Difusión.-** Es importante destacar que si bien es cierto que el desconocimiento de la sociedad acerca de los MASC aún es significativo, también es importante destacar que el conocimiento ha ido en gran aumento, gracias a una intensa y permanente campaña de difusión, es por eso que se requiere fortalecer la difusión del proyecto de mediación a distancia a través de todos los medios posibles.
- 3. Adecuaciones Legislativas.-** Es fundamental facultar al órgano encargado de prestar el servicio de la Mediación a Distancia a través de reformas legislativas.⁸
- 4. Sistema Informático.-** Sin lugar a dudas la calidad del mobiliario informático es de vital importancia para una trasmisión de calidad, es por eso que a continuación se detalla los componentes del sistema informático de la Mediación a Distancia.⁹
 - a) Una Pantalla de Televisión;
 - b) Computadora;
 - c) Cámara web alta definición;
 - d) Sistema de Audio;
 - e) Conexión a internet;
 - y f) Servicio de video llamada de Skype.

⁷ <http://www.pjetam.gob.mx/tamaulipas/interiores/interior.asp?opcion=Noticias/2014/Febrero27/Nota.html>

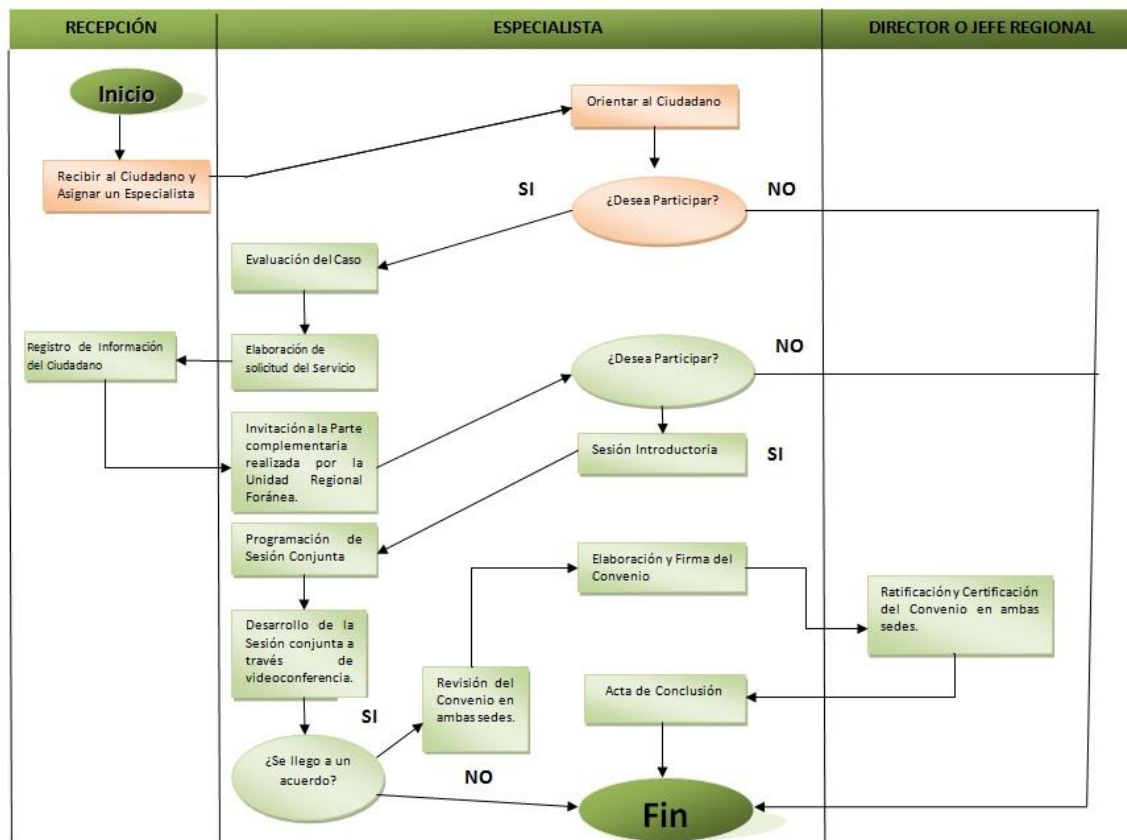
⁸ En el Caso del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos se encuentra regulado en la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas “Art.- 178.- Los servicios que presta el Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos también se podrán ofrecer a distancia, a través de unidades móviles o itinerantes, mediante el uso de las tecnologías de la comunicación e información, las cuales contarán con los especialistas y personal administrativo necesario.”

⁹ Según el cálculo realizado por la Dirección de Informática del Poder Judicial, el monto invertido asciende a la cantidad de treinta mil pesos por Unidad Regional aproximadamente.

VIII.- Procedimiento.

A

continuación se proporciona el procedimiento de los MASC a distancia, en el que se muestran cada una de las etapas a seguir entre ambas sedes que se encuentran geográficamente distantes pero unidas por la tecnología.





IX.- Conclusión.

Sin lugar a dudas la puesta en marcha de este novedoso proyecto, único en el país, marca un precedente en el ámbito de la impartición de justicia, que desde el Poder Judicial del Estado de Tamaulipas se impulsa la solución pacífica de conflictos con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación, como parte de una política pública que le ha permitido facilitar el acceso a la justicia. Sin lugar a dudas el proyecto puesto en marcha en el Estado de Tamaulipas es una gran muestra del empeño y voluntad del Magistrado Presidente Lic. Amando Villanueva Mendoza por incrementar la eficiencia y eficacia de los órganos de administración e impartición de justicia.

Dos elementos importantes son los temas de la eficiencia y eficacia, a los que se pueden hacer referencia tanto a la manera en que el Poder Judicial resuelve los asuntos, como al impacto que sus soluciones tienen en la sociedad.

En el caso de la eficiencia del Poder Judicial se puede hacer referencia a la condición en la que el aparato de justicia resuelve rápido, con calidad y con un costo moderado.

En cuanto al tema de la eficacia se hace referencia en primer lugar al nivel de cumplimiento de las resoluciones o en su caso de los convenios generados; en segundo lugar a la manera en que la solución impacta el problema que dio origen al conflicto; y en tercer lugar la forma en que la solución es percibida por la sociedad en general.

Por lo que podemos decir que la eficiencia y eficacia con la que los tribunales actúen tiene una importancia creciente sobre la inversión, el comercio y el mejoramiento de la competitividad de un país; entonces podemos decir que un sistema judicial eficaz y eficiente facilita el crecimiento económico.

Y por último es importante dotar de Seguridad Jurídica a los convenios generados por los propios usuarios del servicio proporcionado por el CEMASC, es decir, que el Poder Judicial a través de la ley debe de contribuir a reforzar la motivación en la sociedad para adoptar una cultura del pacto.¹⁰

¹⁰ En el Estado de Tamaulipas los convenios generados por las partes a través de los MASC tienen la categoría de cosa juzgada o en su caso de sentencia ejecutoria, siempre que dichos convenios se encuentren certificados y ratificados ante el Director del CEMASC del Poder Judicial.



IX.- Fuentes Consultadas.

- + Libro Blanco de la Reforma Judicial, México 2006.
- + Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas.
- + Código de Procedimientos Civiles del Estado de Tamaulipas.
- + www.juscorrientes.gov.ar
- + www.pjetam.gob.mx