

## *Métodos alternativos de solución de conflictos\**

BRENDA ROSALES BÁEZ\*\*

Las reformas constitucionales decretadas el 18 de junio de 2008 sobre el sistema penal acusatorio en nuestro país han marcado sin duda el inicio de una serie de novedades del proceso judicial. El artículo 17 constitucional prevé los mecanismos alternativos de solución de controversias, que son salidas alternas para la solución de conflictos que garantizan la reparación del daño, siendo la justicia restaurativa, mediación, conciliación y arbitraje las principales formas de negociación o toma de decisiones que posibilitan a los operadores del Derecho la aplicación de un debido proceso.

Los profesores Francisco Javier Gorjón Gómez y José Guadalupe Steele Grazaen, en su libro *Métodos alternativos de solución de conflictos*, aportan de forma adecuada los principios, las características, las competencias y las habilidades que deben observarse ante el uso de los métodos alternativos de solución de conflictos (MASC). Es una obra actualizada y didáctica, por lo que se hace un desglose de cada capítulo para identificar los temas relevantes que contienen.

En el primer apartado “Marco general de los métodos alternativos de solución de conflictos” se plantea que en la actual forma de impartir justicia se hace uso de la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje; asimismo, se analiza la reforma constitucional penal, pero también se concibe un reconocimiento del uso de estos mecanismos en otras áreas específicas de aplicación, como la solución de asuntos de carácter escolar, familiar, comercial, médico y financiero, por mencionar algunos, y la importancia de principios como la voluntariedad, la confidencialidad, la neutralidad, la imparcialidad, la equidad y la oralidad, pero se destaca que la voluntad de las partes

\*Gorjón Gómez, Francisco J. y Steele Garza, José G. *Métodos alternativos de solución de conflictos*, México, Oxford, 2017.

\*\*Profesora en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México. (brendarosales28@gmail.com) orcid.org/0000-0003-3781-1141

es necesaria para que los *MASC* puedan operar; de lo contrario, no podrían ser considerados como funcionales en el procedimiento judicial.

La comunicación es básica en toda negociación; cuando surge un problema, se busca obtener una solución que satisfaga las necesidades de las partes, y es por eso que se cuenta con las figuras del mediador y conciliador, que son los encargados de conducir y lograr una negociación. Entre la mediación y conciliación hay una diferencia: en la primera, el tercero que interviene sólo guía a las partes para que solas solucionen el conflicto, y en la segunda, el tercero propone la solución y persuade a las partes sobre las ventajas del proceso extrajudicial.

Ahora bien, respecto al arbitraje los autores señalan que es un procedimiento que resuelve controversias en diversas áreas del Derecho y del comercio, donde el árbitro es un experto en la materia y da la solución, además de brindar seguridad jurídica, a diferencia de la otra figura, que es la transacción donde las partes hacen concesiones y acuerdos, y donde la solución no depende del árbitro o juez.

En el segundo apartado de la obra se presentan los elementos de desarrollo y aplicación de la mediación familiar. En la actualidad, ante los mecanismos para solucionar extrajudicialmente conflictos de esta índole, como diferencias entre la pareja, entre padres e hijos, entre abuelos y nietos, entre hermanos, entre todas las personas unidas por parentesco, surge el tercero neutral o mediador, quien asume un rol centrado en las necesidades del sistema familiar y ayuda a los involucrados a negociar para llegar a un resultado aceptable, facilitando la comunicación entre los contrarios y evitando un desgaste emocional y económico.

La mediación civil que se presenta en el tercer capítulo no tiene tanto impacto como la familiar pero cumple una serie de acciones en donde es proclive la resolución de asuntos por la vía de la mediación o el arbitraje cuando la ley expresamente señale que puede darse un acuerdo, implementando un procedimiento alternativo cuando entre el autor y el demandado cabe la posibilidad de llegar a un acuerdo.

Uno de los puntos innovadores que tiene el libro es que la mediación escolar que se explica en el apartado cuatro tiene como objetivo promover la forma pacífica de resolución de problemas en los planteles educativos y mantener la sana convivencia en las escuelas, presentando técnicas, habilidades y estrategias del mediador escolar con una adecuada coordinación entre directivos, maestros, alumnos y padres de familia, al identificar la ventaja que

tiene este procedimiento debido a que se aprende a manejar los conflictos sin pelear, sin insultarse y sin quejarse, además de dar ejemplos de experiencias en diferentes países que hacen uso de la mediación escolar, como Estados Unidos, Francia y Argentina.

El capítulo cinco aborda la mediación, conciliación penal y justicia restaurativa presentando los beneficios de aplicar estas herramientas en relación con el infractor, la víctima y la comunidad, así como al conocer ante qué delitos se pueden usar los *MASC*. A partir de la reforma penal y por los reclamos sociales de falta de una justicia pronta, imparcial, transparente y accesible, la reforma garantiza una justicia pronta, expedita y con certidumbre al incluirse la justicia restaurativa, siendo una nueva forma dinámica de resolución de conflictos al concentrarse en reparar el daño, conociendo las causas y consecuencias, en lugar de condenar y castigar, donde los métodos alternativos son la forma distinta de ejercer justicia.

En materia penal, la mediación se da como método alternativo de solución y con la ayuda del facilitador o mediador, el cual crea las condiciones favorables para una comunicación efectiva y para poder llegar al acuerdo reparatorio o pacto entre la víctima y el imputado, siempre y cuando se cumplan los siguientes criterios: que el imputado no sea reincidente en la comisión del delito, que el delito culposo no sea grave, que sea con la voluntad de las partes, que el tercero neutral sea imparcial, que exista un equilibrio en la reparación y las circunstancias del delito cometido; consideraciones necesarias para que el mecanismo alterno evite la acumulación de expedientes y juicios prolongados.

El apartado seis presenta el procedimiento de mediación abreviado, el cual tiene la finalidad de resolver conflictos de forma amigable y evitar los procedimientos judiciales. Las etapas del procedimiento incluyen una preparación de quienes van a intervenir; en algunos casos, la mediación no es recomendable por ir en contra del orden público o porque no satisface el interés de alguna o ambas partes, pero en caso de ser favorable, se inicia la etapa de organización que contempla el espacio físico, es decir, donde se llevará a cabo la mediación. Después, sigue la comprensión, en la cual las partes expresan los antecedentes del conflicto, señalando cómo surgió y cómo les afecta; luego, hay que saber los intereses o posturas de las partes para lograr un encuadre y poder generar opciones y determinar cuál es más viable para lograr la solución. La última etapa es la del acuerdo y cierre de la mediación, donde se llega a un convenio.

El siguiente punto trata del arbitraje comercial, su teoría fundamental y procedimiento en el contexto nacional e internacional, valorando su importancia en los acuerdos comerciales y su reconocimiento en el Derecho Comparado, debido a que varios países hacen uso de los *MASC* al existir reglamentos que lo regulan y el reconocimiento de solución con el laudo arbitral, con el cual concluye el procedimiento y da inicio la ejecución del laudo, que puede ser voluntaria o forzosa, sabedores de que la vía de ejecución del laudo es equiparada a una sentencia, situación que dependerá del país en donde se dé.

El capítulo ocho, sobre el arbitraje de consumo en la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), narra las ventajas de este procedimiento sumario entre proveedores y consumidores; presenta los derechos y obligaciones de las partes, pero ante un conflicto hay un tercero neutral interviniente para resolver las diferencias comerciales. Es en la Profeco, donde, mediante un trámite gratuito (salvo que se requiera un peritaje), se llega a resolver un conflicto a través de un laudo.

Por otro lado, se habla de que el arbitraje financiero en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros consiste en la intervención y relación que se da entre personas que necesitan dinero, bienes o servicios y las instituciones financieras que otorgan el financiamiento. Es la Condusef el organismo público, dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la encargada de promover y asesorar a los usuarios de servicios financieros, pues actúa como conciliador y árbitro en conflictos de los que tiene competencia (bancarios, finanzas, seguros y bursátil).

El penúltimo apartado habla de la conciliación y arbitraje en los servicios médicos, en los cuales las partes intervinientes son pacientes, médicos e instituciones que pueden aplicar *MASC* en asuntos de servicios y salud. Tal como lo observan los autores, son pocas las obras especializadas sobre el tema pero son una realidad debido a que existen reclamaciones de servicios médicos por presuntas irregularidades, pero con la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (Conamed) se resuelven quejas de acciones como negación del servicio, falla en el diagnóstico, tratamiento incorrecto, egreso hospitalario inadecuado, falla de amabilidad por parte de los prestadores de estos servicios, entre otros; casos que se pueden resolver con gestiones en las comisiones mediante una conciliación.

El último capítulo, sobre el procedimiento de arbitraje abreviado, presenta las bases generales para realizarlo con un modelo que proponen los autores para la puesta en práctica del procedimiento, donde indican las etapas y

elementos que incluyen el inicio del arbitraje con la demanda, la contestación de la demanda, el nombramiento del árbitro, la conformación del expediente, las audiencias, el cierre de la instrucción, el laudo y su notificación.

En los once apartados que contiene la obra se pueden apreciar cuadros explicativos, diagramas, casos y actividades al final de cada capítulo, que sirven para reforzar los contenidos, por lo que se considera como un material práctico y didáctico que sin duda puede ser de mucha utilidad para los interesados en aumentar su conocimiento sobre los métodos alternos de solución de controversias, porque su aplicación y desarrollo es multidisciplinario y opera en todos los niveles sociales. Finalmente, esta obra nos permite entender las principales herramientas de la negociación, mediación, conciliación y el arbitraje, como vías de resolución de conflictos.

