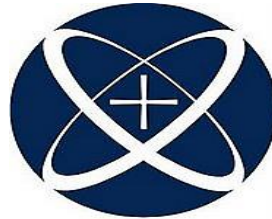


INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Estudios Sociopolíticos y Jurídicos

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

Gestión de las Políticas Públicas y del Derecho



ITESO
Universidad Jesuita
de Guadalajara

PAP PROGRAMA DE INCIDENCIA Y DISEÑO DE LAS POLITICAS PÚBLICAS I
Tlajomulco: seguridad, educación y economía.

Contribución Institucional de la Procuraduría Social del Gobierno Municipal de
Tlajomulco de Zúñiga (PSTZ).

Evaluación sobre los nuevos instrumentos y procesos de participación ciudadana
para la gobernanza del municipio de Tlajomulco de Zúñiga.

PRESENTAN

Lic. Educación	Atzhiri Esperanza Calderón Unda
Lic. Derecho	Juan Jorge Camarena Parada
Lic. Administración de Empresas	David Octavio Carrillo
Lic. Administración de Empresas	Jonás Félix Soto
Lic. Ciencias políticas y gestión pública	Alan Montes Rodríguez
Lic. Ciencias políticas y gestión pública	Oswaldo Ramos López
Lic. Ciencias políticas y gestión pública	Alejandro Soto y Jiménez

Profesor PAP: Guerrero Anaya Francisco Javier

Tlaquepaque, Jalisco, 11de mayo de 2016

Contenido

Resumen ejecutivo (abstract).....	4
I.- Introducción.....	4
1.1.-Objetivos	5
1.2.- Justificación	6
1.3 Antecedentes del proyecto	6
1.4.- Contexto	7
1.4.1. .- Contexto social de Tlajomulco.	7
1.4.2.- Contexto de la procuraduría social.....	13
1.4.3.- Contexto de participación ciudadana.	16
II.- DESARROLLO DEL PROYECTO	17
3.1.- Sustento teórico metodológico.	17
3.1.1.-Sobre la seguridad ciudadana y la seguridad humana.	17
3.1.2.- Sobre la justicia alternativa.	18
3.2.- Sobre la participación ciudadana.	31
3.3.- Resultados del trabajo profesional.	40
3.3.1.- Problemática de la procuraduría social.	40
3.3.2.- Problemática en relación con la participación ciudadana.....	41
3.3.3.- Objetivos de la intervención profesional.....	41
3.3.4.- Alternativas de solución para la procuraduría social.	42
3.3.5.- Análisis de alternativas.....	43
3.4.- Contribuciones del ITESO en la operación diaria de la procuraduría social.	46
3.5.- Análisis comparativo de los reglamentos de participación ciudadana y gobernanza.	47
3.5.1.- Mecanismos de participación ciudadana:	50
3.6.- Reflexiones de los alumnos.	51
Reflexión del PAP de Juan Jorge Camarena Parada.....	51
Aprendizajes profesionales de la alumna de la Licenciatura en Ciencias de la Educación, Atzhiri Esperanza Calderón Unda.....	54
Aprendizajes de la alumna de la licenciatura en derecho María José Mendoza Urías.....	55

Reflexiones de Alejandro Soto y Jiménez	56
Aprendizajes Profesionales David Carrillo Zúñiga.	57
Reflexión del alumno Oswaldo Ramos López	59
Reflexiones del alumno Alan Montes Rodríguez.....	62
Reflexiones del alumno Jonás Félix Soto.....	65
5.- Conclusiones y recomendaciones.....	66
Anexos.....	71
Anexo 1: Manual de organización interna de la Procuraduría social del gobierno municipal de Tlajomulco de Zuñiga.	71
Anexo 2: Estructura para la presentación de taller participativo Educación para la paz	87
Bibliografía.....	91

Resumen ejecutivo (abstract)

En el presente trabajo se establecieron dos propósitos: contribuir para la mejora de la Procuraduría Social del Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga (PSTZ), y participar en el análisis y evaluación de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en el reglamento municipal respectivo.

Para el primer propósito se analizaron las áreas de oportunidad, desde una perspectiva relacionada con nivel de institucionalización de la procuraduría social, se analiza un contexto general sobre los antecedentes de justicia cotidiana y los métodos alternos de solución de conflictos, posteriormente se ofrece el contexto de la procuraduría y su problemática, entre otras: escaso conocimiento de la existencia de la procuraduría, incompreensión del propósito y alcances, poca socialización del programa y una poca cultura de cooperación en la ciudadanía; se estableció como objetivo de este análisis el fortalecer el funcionamiento interno de la procuraduría y su sociabilización a través de una serie de alternativas analizadas concluyendo que se detectan áreas de oportunidad donde se necesita trabajar para demostrar resultados positivos que apuntalan a la procuraduría como distintivo en la administración municipal actual y aumenten la confianza en los ciudadanos cuando acuden en busca de asesoría para resolución positiva de conflictos.

Para el segundo propósito se realizó un análisis comparativo de las herramientas para promover la participación ciudadana para contar con una base consistente para una futura promoción y difusión de las mismas y establecer las bases para la realización de evaluaciones de la política pública en relación a la participación ciudadana.

I.- Introducción.

En el marco del proyecto de aplicación profesional “Tlajomulco: seguridad, educación y economía”, se participó en dos escenarios:

- “Contribución a la mejora del desempeño institucional de la Procuraduría Social del Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga (PSTZ)” y

- “Evaluación sobre los nuevos instrumentos y procesos de participación ciudadana para la gobernanza del municipio de Tlajomulco de Zúñiga”,

Para el primer escenario se definieron dos resultados o servicios a nivel tanto interno como externo:

1) A un nivel de Institucionalización Interna se desarrolló:

- Un marco general sobre la justicia alternativa, con el propósito de entender, comprender y analizar, el cómo se incide en la educación para la paz y el desarrollo de los gobiernos, tanto locales como municipales.
- Un análisis de los procesos de
- Un Manual de Organización, que contribuye a que la procuraduría tenga clara una identidad apropiada reflejada en su misión y su visión, así como dar cuenta de sus propósitos y forma de actuar ante y para la comunidad. (ver anexo 1)

2) A un nivel de Institucionalización externa se desarrolló en conjunto con la PSTZ:

- Atención a la ciudadanía en sus procesos de queja para ser atendidos.
- Diseño de un Curso de educación para la paz para ser aplicado en los centros de educación básica (ver anexo 2).

En relación a la evaluación de los mecanismos de participación ciudadana se realizó un análisis comparativo de los reglamentos de participación ciudadana para la gobernanza.

1.1.-Objetivos

La finalidad de este proyecto estuvo sustentada en dar continuidad al fortalecimiento institucional a nivel interno de la PSTZ sobre todo en lo relacionado con la mejora de su organización, afinando y socializando el propósito de su actuación como PSTZ, su proyección a futuro y las políticas generales que regulen su manera de ser y proceder, para así proyectar su quehacer a la ciudadanía y su propósito esencial de contribuir a la cultura de paz.

A un nivel externo, para continuar con el propósito de incidir en la vida pública en el municipio de Tlajomulco de Zúñiga, se buscó incidir en la educación básica a través de un curso de educación para la paz y se contribuyó a mejorar la atención

a la ciudadanía en la propia PSTZ al participar en la realización de los procesos de mediación y conciliación que se realizan, atendiendo más de 450 casos.

1.2.- Justificación

El presente proyecto, es de vital importancia, debido a que se considera que con estas intervenciones, se logró incidir en la vida institucional de la PSTZ tanto a un nivel interno como externo, donde se espera que la sociedad de Tlajomulco de Zúñiga se entere de que existen medios alternos para solucionar sus conflictos como lo es la mediación y puedan tener acceso a la resolución pacífica de sus conflictos, de una manera más pronta y expedita, esperando mejores y mayores resultados mediante la construcción de la cultura de paz y la mediación a través de la identificación de intereses mutuos y la conciliación de intereses opuestos, utilizando la escucha activa y fomentando la cultura de la paz apostándole al futuro a través de la formación de las niñas y los niños.

Por otra parte, se arrancó el proceso de evaluación de los mecanismos de participación ciudadana, que permiten impulsar una filosofía o manera de ser y proceder del gobierno que busca construir la gobernanza y por tanto el fomento de la participación ciudadana, no como un requisito, sino como un factor esencial del gobierno del ciudadano para el ciudadano, en un marco de corresponsabilidad, cooperación y complementariedad en las acciones entre el gobierno municipal y la ciudadanía organizada.

1.3 Antecedentes del proyecto

Un primer antecedente que sigue sin resolverse tiene que ver con la necesidad de buscar la acreditación de un centro de justicia alternativa, que lleva más de dos años pendiente y que no se ha logrado resolver ya que en realidad el gobierno municipal de Tlajomulco no cuenta con un centro acreditado por el Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco (IJA), esto debido a que:

1.- La infraestructura de que dispone la procuraduría social requiere ser remodelada, y reestructurada para su buen funcionamiento en relación a servicio de la comunidad.

2.- Los mediadores deben pasar por un proceso de certificación.

Aún sin estar certificados la procuraduría social del gobierno municipal de Tlajomulco de Zúñiga, se ha dedicado a prestar servicios de mediación, orientación y conciliación, ante las necesidades que se presentan por parte de la comunidad de Tlajomulco, sabiendo de antemano, que las partes van de manera voluntaria y por convicción propia para la solución de sus conflictos, donde cada acuerdo firmado es una respuesta ante el compromiso de las partes.

Un segundo antecedente está relacionado con el impulso la creación de los centros de mediación comunitaria en el cual se contribuyó durante el semestre pasado, que se orientó a realizar cursos de capacitación para mediadores comunitarios, donde se diseñó y aplicó un manual de formación para líderes comunitarios en procesos de mediación, que incidió en su capacitación y en los procesos de construcción de una cultura basada en la educación para la paz, esto se llevó a cabo en la zona Valles y corredor Chapala que compone los fraccionamientos y colonias: Agaves, Rancho Alegre, Silos, Fresnos, Chulavista, Santa Fe, en donde se logró, a través de la difusión y la capacitación a mediadores comunitarios, incidir en la construcción de una vida basada en la educación para la paz, y con ello poder resolver de manera pacífica, los conflictos familiares y vecinales que se pudiesen presentar.

1.4.- Contexto

1.4.1. - Contexto social de Tlajomulco.

En Jalisco, según el Censo Nacional de Población y Vivienda de INEGI de 2010, vive un total de 6'752,113 personas, de entre las cuales el 51% son hombres y 49% mujeres. La población joven, que se ubica según el Instituto Mexicano de la Juventud entre los 12 y los 29 años de edad, alcanza una tercera parte de la población del estado. Cabe hacer notar que justo durante esta edad, el porcentaje comparativo entre varones y mujeres transita de una mínima mayoría de ellos

durante la infancia hacia una mínima mayoría de ellas durante la juventud y la vida adulta. La población total de Jalisco habita un total de 1'598,029 hogares, promediando así 4.22 personas por hogar. De entre ellos, uno de cada cuatro hogares tiene jefatura femenina y cerca del 92% se catalogan como hogares familiares. Se calcula que cerca del 45% de la población en Jalisco no cuenta con servicios de salud. De entre los que sí cuentan con este servicio, el 75% tiene acceso al IMSS, el 11% al Seguro Popular, el 5% al ISSSTE, otro 5% a servicios privados y el 6% restante a otras instituciones como PEMEX, SEDENA, SEMAR y otros. Existe un total de 42,372 mayores de 5 años que hablan alguna lengua indígena. Por su parte, entre los 5 y los 9 años de edad, el 98% está inscrito en la escuela. Se calcula que la Población Económicamente Activa alcanza en este estado los 2'385,586, y de ellos y ellas 23,190 estaban desocupados al momento del censo.

En Tlajomulco de Zúñiga habitan 220,630 personas, 110,997 mujeres (50.3%) y 109,633 varones (49.7%) en un total de 637 kilómetros cuadrados. El 94.5% se declaró como profesante de la religión católica. Acá en el municipio a partir de los 24 años empieza a haber una mínima mayoría por parte de las mujeres con relación a los hombres. Son casi 50 mil (49,474) los hogares en Tlajomulco, en los que casi el 17% son de jefatura femenina y también casi el 17% son hogares compuestos. Sólo el 40% Plan de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia de la población del municipio cuenta con servicios de salud, de entre los cuales el 83% está inscrito en el IMSS, el 17% en el ISSSTE y el 9.6% en el Seguro Popular. La población que declaró hablar una lengua indígena es mínima (0.3%) y 6,120 personas son analfabetas.

Según datos del propio Ayuntamiento, existen 152 unidades de recreación y esparcimiento, de entre las que destacan las unidades y canchas deportivas (127) y las discotecas (14). Se tienen detectadas a 55 bandas juveniles (conocidas como "pandillas") en Tlajomulco con diferentes grados de peligrosidad. La existencia de estos grupos juveniles tiene que ver básicamente con la falta de lugares en las escuelas y de oportunidades de empleo, el hacinamiento familiar en casas de 4 por 15 metros y la ausencia de los padres por trabajar todo el día lejos de casa. El

consumo de sustancias prohibidas y permitidas entre los jóvenes es alto, según la Encuesta de Escolar de Adicciones en Jalisco 2009. De entre los estudiantes de nivel medio (secundaria y preparatoria), el 62.3% ya han consumido alcohol, 38.3% tabaco, un 18.6% declaró haber probado “cualquier tipo de droga”, 13.7% aceptó consumir “drogas ilegales”, 8% aceptó consumir “drogas médicas”, y el 6.4% consume marihuana.

Por otra parte es importante dar cuenta de los principales problemas que se viven en el municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, estos son, además de la inseguridad y la violencia ya mencionados, los relacionados con la disposición y gestión del agua para consumo humano, vivienda, drenaje y saneamiento, movilidad urbana, servicios educativos y asistencia social, empleo, marginación y pobreza y la falta en el desarrollo Institucional.

Todo esto aunado al gran problema de alcantarillado, donde destaca el constante aumento de las inundaciones a causa del crecimiento urbano sobre el valle de Tlajomulco, mediante manchas aisladas de viviendas que complican el flujo de agua, tal como lo es en las zonas de las localidades de El Cuervo y Las Pintas, que de igual manera, son fraccionamientos que no cuentan con redes de captación de agua pluvial, dificultando la capacidad de regular los caudales debido a la pérdida de bordos naturales, mientras que los vallados se han vuelto canales de flujo permanente sin tener los recursos y capacidades necesarias para contrarrestar esta situación.

En el tema de drenaje y saneamiento, se pueden encontrar los problemas de aguas residuales, que se encuentra en mayor medida en la cuenca que baja hacia la laguna de Cajititlán y la presa El Ahogado. El tratamiento de aguas residuales ha sido relegado, se construyeron seis plantas de tratamiento de las cuales solo una ópera parcialmente en la actualidad, pues no realizan procesos de tratamiento y sedimentación, lo que no contribuye a la mejora en la gestión del agua, donde y en época de lluvias, las aguas canalizadas se desbordan sobre la laguna contaminándola. Este rezago afecta de igual manera a la infraestructura sanitaria debido a la carente atención al saneamiento de aguas residuales.

Por lo tanto, se afirma que el municipio de Tlajomulco de Zúñiga, no cuenta con plantas potabilizadoras que se distribuyan por toda la región para consumo humano, el proceso de potabilización se reduce a la cloración del agua, lo que nos remite a que el agua de la llave no es segura para su consumo directo. Por lo tanto se han creado de manera exponencial negocios de purificación de agua, ya que son más redituables para consumo humano que para la agricultura.

Aun reconociendo los problemas ya descritos, los habitantes a través de encuestas realizadas por el ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga, con respecto a la evaluación de los servicios públicos, califican la cobertura de agua y drenaje, como el de mayor grado de satisfacción, es decir que para los habitantes es prioritario contar con dichos servicios, y su calificación es superior a los servicios de aseo público, alumbrado, mantenimiento de calles y seguridad pública, pero aun así la calificación sigue siendo regular y le otorgan una calificación de 6.8 sobre 10, esperando que se siga invirtiendo y mejorando la calidad de servicio para beneficio de toda la comunidad.

En Cuanto a la movilidad urbana, el proceso de incorporación del municipio de Tlajomulco de Zúñiga a metrópoli de Guadalajara, no se ha resuelto la creciente demanda de infraestructura y servicios que requieren los nuevos residentes. Los desarrollos como Sta. Fe o Chulavista, son espacios que proveen sólo de unidades habitacionales a sus residentes, mientras que el empleo, la recreación y esparcimiento o el consumo son actividades que se realizan fuera de estas, incluso fuera del mismo municipio, lo que altera la movilidad urbana al depender básicamente de traslados hacia el exterior, lo que reduce a Tlajomulco en lo que se suele denominar ciudad dormitorio.

La ausencia de fuentes de empleo cercanas a las áreas habitacionales contribuye, por una parte, a un incremento sustantivo en la demanda de viajes y su consiguiente incremento en los tiempos de traslado en los horarios de entrada y salida laboral, mientras que en los lapsos intermedios la demanda decrece modificando los patrones de circulación vial.

Tanto el diagnóstico como la prospección del actual modelo de desarrollo urbano del municipio no proveen ningún escenario donde la tendencia en las condiciones de movilidad siquiera se contenga y menos aún se revierta. Superar el déficit en infraestructura vial y de transporte (y la urbana en general) sólo es posible con un modelo territorial que controle y ordene el crecimiento, evitando esencialmente el modelo de ocupación disperso y de alta densidad de edificación. En definitiva, el crecimiento atomizado ha traído consigo algunas consecuencias desfavorables para el espacio urbano: la saturación vial y su consecuente contaminación ambiental, la conectividad limitada de espacios funcionales, la accesibilidad restringida a distintas áreas dentro del municipio y la escasa integración a la estructura urbana de la ciudad.

Prosiguiendo con el tema de movilidad, al establecer un comparativo del incremento del registro vehicular por tipo de automotor para Tlajomulco, se advierte por supuesto el acelerado ritmo en el que se han incorporado nuevas unidades al padrón municipal, donde el automóvil es la modalidad que más se ha incrementado, para el caso de Tlajomulco la cifra corresponde a las motocicletas con un crecimiento del 744%, pasando de 157 unidades en el año de 1994 a un total de 1,169 registros en el 2005. De 4,013 camiones y camionetas de carga registrados en 1994, el número crece a razón de 12,751 para el año 2005; lo que representa un aumento del 317%. En tercer lugar se encuentra la categoría de camiones de pasajeros que experimentaron un aumento del 218%, pasando de 131 unidades a 286 registros en el mismo periodo. Y por último, la clasificación correspondiente a los automóviles pasó de un padrón de 4,561 unidades a 9,340, lo que constituye un incremento relativo del 204%, cuestión derivada de los problemas de movilidad urbana antes descritos.

Uno de los indicadores educativos más utilizados para evaluar la docencia es la deserción escolar, la cual constituye el número o porcentaje de alumnos que abandonan la escuela antes de concluir un curso o nivel educativo. Si bien las causas de la deserción se encuentran en el contexto económico y social, donde y respecto de la política social el índice de marginación constituye un criterio sintético que mide de manera global el resultado de las carencias educativas, el residir en

viviendas inadecuadas, de las limitaciones en el ingreso por producto del trabajo y la localización espacial de la residencia.

Sin embargo, se han presentado constantes mejoras en el municipio de Tlajomulco en su conjunto, donde presentó en 2005 mejores condiciones de vida que el Estado y el país. Mientras Jalisco con un nivel de marginación bajo, ocupó el lugar 27 en el conjunto de los 32 Estados de la República, el municipio con un grado de marginación muy bajo (4-25), ocupó el lugar 2,276 de los 2,454 municipios del país.

De la misma manera, el nivel de marginación reportado es congruente con los resultados del índice de desarrollo humano para el periodo 2000-2005. En ese sentido, el municipio pasó de tener un grado de desarrollo urbano medio alto (0.7841) a uno alto (0.8353).

La mejora sustancial en los tres indicadores utilizados: esperanza de vida; nivel educativo y la condición de alfabetización, así como el nivel del PIB per cápita anual sobrepasó el indicador promedio del Estado (0.8200). La principal problemática reside en las condiciones de habitabilidad de las viviendas, particularmente la disponibilidad de agua potable dentro de la vivienda y la situación de hacinamiento.

La falta de agua dentro de la vivienda constituye un problema que afecta incluso hasta a la mitad de las localidades con niveles bajos de marginación, el hacinamiento por su parte es común en tres de cada 10 viviendas con este mismo grado de marginación, por su parte el analfabetismo funcional afecta a una de cada cuatro personas.

Otro problema sustancial que podemos encontrar es en el sector laboral, donde en el municipio de Tlajomulco, uno de cada cuatro trabajadores recibe como remuneración por su trabajo hasta dos salarios mínimos, cifra prácticamente igual que el promedio estatal. El bajo ingreso significa carencias y/o limitaciones para atender las necesidades esenciales de la población que pueden ir hasta lo básico, la alimentación. En el otro extremo, de los que más ingresos perciben, mientras en el municipio 6 de cada 100 reciben más de 5 salarios mínimos mensuales, el promedio en Jalisco es de 11 de cada 100, lo que da cuenta quizá de menores oportunidades en el mercado laboral, como también de menores iniciativas locales.

Si bien la capacidad productiva está directamente relacionada con su participación en una actividad económica y las condiciones bajo cuales se realiza, ésta se vincula también con el desarrollo de sus capacidades, habilidades y destrezas que se adquieren a través de la educación.

1.4.2.- Contexto de la procuraduría social

La procuraduría es una dependencia del gobierno municipal de Tlajomulco de Zúñiga que asiste a la impartición de justicia pronta y expedita, a través de procesos de mediación y conciliación donde se procura la resolución positiva de conflictos. Se encarga de atender, orientar y gestionar las controversias y problemáticas entre los ciudadanos que se suscitan debido al desgaste del tejido social que pone en peligro el entorno de la comunidad. Las problemáticas más frecuentes que solicita la atención y servicio de la procuraduría son asuntos relacionados con desacuerdos personales o entre vecinos representando un 80% del trabajo desarrollado dentro de la organización. Es muy importante subrayar que ningún proceso de resolución de conflictos podría realizarse sin la expresa voluntad de las partes involucradas, es decir, la participación de los interesados depende completamente de su compromiso por cooperar, consentimiento y absoluta responsabilidad, sin la voluntad de cooperar con el proceso sería imposible establecer cualquier canal de comunicación; esta realidad se manifiesta de inmediato a las personas que solicitan asesoría en la PSTZ, así se tenga en consideración los alcances y limitaciones del método.

Dentro de los cometidos de la procuraduría se encuentra mejorar la convivencia colectiva; fomentar las relaciones de cooperación; intervenir a petición de los individuos implicados en brindar canales de comunicación para generar soluciones positivas, siempre que no sean constitutivas de delitos; solución pacífica de conflictos y reparación voluntaria de los daños; canalizar asuntos que involucren a otras dependencias para dar una solución integral; propiciar el respeto y dignificación de las personas.

Se atiende:

- Problemas Vecinales (Mediación comunitaria, negociación, conciliación)
- Asesoría en Problemas Familiares (pensiones alimenticias, convivencia, violencia intrafamiliar)
- Asesoría en Problemas de índole Mercantil (Adeudos, prestamos, embargos)
- Asesoría en Arrendamientos (Desocupación de inmuebles. adeudos por falta de pago de rentas)
- Difusión de la Cultura de la Paz en las comunidades.
- Difusión del programa Auto Compartido.

El contexto de la problemática respecto a la Procuraduría Social se abordará desde su aspecto más general hasta su punto medular que atañe al presente trabajo.

Para entender de una forma amplia la justificación y explicación de la existencia de la PSTZ es conveniente presentar los orígenes de esta iniciativa, se parte del concepto de Justicia Cotidiana el cual deviene del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos “ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho. Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales”¹ (Mexicanos, 2016). Es decir, ya que ninguna persona puede hacerse justicia por cuenta propia el gobierno deberá proporcionar las instituciones y procedimientos adecuados que brinden resultados efectivos en los casos donde existan o se presenten controversias entre particulares o autoridades.

Lastimosamente el sistema judicial mexicano en ocasiones presenta lagunas cuando se refiere al producto y servicio que presta, hay un nulo compromiso con los derechos humanos, los individuos reciben una atención despersonalizada, es decir, se percibe como un expediente más, hasta llegar al extremo de la discriminación;

¹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Cámara de Diputados H congreso de la Unión, en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm>

las instituciones y procedimientos son de difícil acceso y con altos costos, es intrincado el orden y los procedimientos que hay que desarrollar para obtener la atención necesaria aunado a los costos por adquisición de servicios (abogados, recursos y material indispensable) más el tiempo que implicara el desahogo del caso, hay situaciones que conllevan periodos extensos; la información en la mayoría de las situaciones es asimétrica o de naturaleza extremadamente técnica.

Con esta responsabilidad que el Estado mexicano tiene como procurador de justicia de manera sencilla y rápida o cualquier otro recurso se vislumbra un concepto sustancial sobre la existencia de la PSTZ llamado Justicia Cotidiana. ¿Qué refiere esta idea de justicia cotidiana? “son todas aquellas Instituciones, procedimientos e instrumentos orientados a dar solución a los conflictos que genera la convivencia diaria en una sociedad democrática”. (CIDE, 2015)

Es una justicia de proximidad que atiende los asuntos de convivencia en las comunidades especialmente en áreas vecinales donde la cohabitación entre individuos puede causar roces, contratiempos y dificultades para una sana relación. Dentro de los asuntos concernientes a justicia cotidiana se abarca dominios como lo civil, familiar, laboral y administrativo. “Se pretende establecer una lógica para la construcción de buenas prácticas que deberán abrir espacio a la autogestión y autonomía personal y colectiva” (Landariz, 2007) el ciudadano debe acceder a un abanico más amplio de posibilidades para dar solución a sus problemas donde él es el principal autor y gestor de en las interacciones voluntarias para reparar, satisfacer o resolver disputas.

Como respuesta a estos dilemas que se generan día a día por la convivencia cotidiana y para mejorar la convivencia colectiva y fomentar las relaciones de cooperación se introducen los métodos alternos de solución de conflictos, pero qué son los métodos alternos de solución de conflictos: “Son en su mayoría procedimientos no antagónicos y voluntarios que permiten resolver disputas. Puede entonces afirmarse que la resolución alternativa de conflictos engloba el conjunto de procedimientos que permite resolver un litigio sin recurrir a la fuerza o sin que lo

resuelva un juez”² esta definición permite descubrir las ventajas que tiene la implementación de estos métodos alternos de solución de conflictos entre los que se pueden encontrar el descongestionamiento de tribunales, mejoramiento de acceso a la justicia, mayor protagonismo ciudadano, rapidez en los procesos que se llevan a cabo, impacto en la economía de los usuarios ya que en su mayoría no representan ningún costo, flexibilidad en proceso y neutralidad de parte de los mediadores.

El método que se emplea en la Procuraduría Social de Tlajomulco es la mediación, de acuerdo a la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco se entiende como: “Método mediante el cual uno o más mediadores intervienen únicamente para facilitar la comunicación entre las partes de un conflicto, a fin de que éstos convengan una solución al mismo. Los mediadores deben abstenerse de proponer soluciones o recomendaciones” (Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco IJA, 2013).

1.4.3.- Contexto de participación ciudadana.

La coordinación de participación ciudadana y construcción de comunidad depende directamente de la presidencia, de ahí se desprenden once direcciones: dirección de participación ciudadana; dirección general de atención ciudadana; dirección de agencias y delegaciones; dirección general de programas estratégicos municipales; dirección general de innovación social y voluntariado; dirección de censos y estadísticas; procuraduría social; dirección de programas municipales; dirección de enlace de la zona valle; dirección de programas “jefas de familia y 70 y más”; y dirección de atención jurídica (Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga, 2015).

La coordinación de participación ciudadana se encarga de proporcionar herramientas a los ciudadanos para que éstos puedan ejercer los derechos establecidos en el artículo 39 constitucional, a través de la organización y

² Claudia Matute Morales: Métodos alternos de solución de conflictos. (2005)

empoderamiento aplicando los mecanismos de participación ciudadana que la dependencia propone (Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga, 2015).

En la actual administración se puso en marcha un nuevo reglamento de participación ciudadana en el cual rigen los actuales mecanismos de participación ciudadana y el que propone: capacitar a los ciudadanos en el uso de los mecanismos de participación ciudadana y organizar a la ciudadanía por medio de consejos. Esto con la finalidad de dar voz a los habitantes del municipio, a la vez que es tomada en cuenta para las decisiones del gobierno (Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga, 2015).

II.- DESARROLLO DEL PROYECTO

Resultados del trabajo profesional.

Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.

3.1.- Sustento teórico metodológico.

3.1.1.-Sobre la seguridad ciudadana y la seguridad humana.

Partimos de que el concepto de seguridad ciudadana es inadecuado para el abordaje de este PAP por limitar el concepto de seguridad a una cuestión sencilla y simplista de “Éste deriva pacíficamente hacia un enfoque centrado en la construcción de mayores niveles de ciudadanía democrática, con la persona humana como objetivo central de las políticas a diferencia de la seguridad del Estado o el de determinado orden político.” (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2009). La seguridad ciudadana es solamente una de las muchas dimensiones que tiene la Seguridad Humana. Por esta razón, se deja de tener la seguridad ciudadana como marco conceptual para los distintos ejes de acción del PAP a partir de primavera 2016.

Una vez ya explicado en grandes rasgos lo que es Seguridad Humana, en los siguientes párrafos se menciona la relación y aplicación que tiene con los distintos ejes que posee el PAP, que son la gestión pública para la justicia alternativa,

educación para la paz, procesos de gestión institucional para la aplicación de justicia alternativa, y la evaluación para los mecanismos de participación ciudadana.

La Seguridad Humana va relacionada con la justicia alternativa, ya que promueve el manejo positivo de conflictos por la vía de cooperación voluntaria entre las distintas partes que están en conflicto. Los objetivos de la justicia alternativa es ofrecer un medio para poder disolver los variados conflictos que entran por la vía de justicia tradicional (la cual no es expedita), así como ser interdependiente a promover una cultura de paz.

En cuanto a la aplicación de la educación para la paz, tal como se define en este mismo reporte, es transformar los hábitos, conductas, actitudes, y acciones de las personas habitantes del municipio de Tlajomulco de Zúñiga para que puedan gestionar y manejar sus propios conflictos con distintas formas que sean armoniosas y pacíficas. La alteridad, el reconocimiento, identificación de intereses y necesidades de las partes implicadas directamente. La educación para la paz implica el rechazo o la no aceptación de la violencia como medio para gestionar conflictos.

Los procesos de gestión institucional se refieren a la movilización de recursos y organización del personal para que la justicia alternativa pueda ser efectiva.

Por último, la evaluación de mecanismos de participación ciudadana, se relaciona con la aplicación ascendente de la seguridad humana. El nuevo reglamento que ha creado el ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga puede tener la posibilidad de incrementar el acceso de las ciudadanas y de los ciudadanos para incidir, informarse, y decidir en la toma de decisiones del gobierno, ejerciendo la gobernanza, así como empoderarse para poder entrar a la toma de decisiones en el orden municipal, creando una prospectiva que esto también se pueda aplicar en el estado de Jalisco, así como con el gobierno federal.

3.1.2.- Sobre la justicia alternativa.

La Justicia Alternativa, es un modelo reciente de impartición gratuita de Justicia, con la finalidad de solucionar conflictos existentes en diferentes materias del Derecho, como la materia Civil, Familiar, Social, Laboral o Mercantil, por citar algunas. Surgida recientemente, en comparación con el Derecho, hablamos de aproximadamente tres décadas, de las cuales los años más recientes son los que han tenido más auge, debido a la decisión de México en apoyar la apertura comercial, dentro como fuera del país.

La Justicia Alternativa puede considerarse como un intento de evitar, de solución de problemas o como una medida de extinción de los mismos, todo siempre de manera pacífica entre los particulares, con la actuación del Estado como un Mediador, un Conciliador o en su caso como un Árbitro. Por lo tanto, el Estado mismo da la facultad al ciudadano de resolver sus controversias de manera particular tomando en cuenta al Estado para respaldar dicha decisión tomada por los particulares.

Y también como un medio para obligar y hacer valer las decisiones tomadas como extinción de problemas. Así mismo diversos sistemas legales en México y en el mundo, permiten y apoyan estos mecanismos permitiendo su aplicación en varias materias del Derecho. Su uso es cada vez más frecuente debido a la oportunidad que ofrece de solucionar de forma armoniosa los conflictos que se han generado.

Para poder ocurrir a esta vía, es necesario tomar en consideración que existe un Poder Estatal que regulará este aspecto de solución de problemas, en este caso es el Poder Judicial quién se encargará de controlar y vigilar esta vía de solución de conflictos pues la verdadera utilidad y razón de ser de estos mecanismos alternativos es ofrecer a los particulares una gama más amplia de vías para resolver conflictos, con solidez y seguridad jurídica, por parte del Estado mismo.

Para poder conseguir todo esto, refiriéndose a construir y fortalecer diversos medios para llegar a un arreglo y hacerlo completamente válido a fin de que los involucrados puedan libremente elegir el más conveniente a su caso, sería, ya por sí solo, un gran logro. La disminución de carga de casos en los tribunales tendrá así un efecto positivo.

Hay mucho aún por desarrollar en cuanto a este tema, ya que es en cierta forma de reciente implantación con una regulación, pero ya se están creando en México las iniciativas necesarias para observar su desarrollo y sacar las mejores experiencias. Es así como surge el Instituto de Justicia Alternativa en Chiapas, respaldado por la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Chiapas, en base al artículo 29, en su fracción I, de la Constitución Política del Estado.

En donde se otorga la facultad al Congreso del Estado, para legislar en las materias que no estén reservadas al Congreso de la Unión, así como en, aquellas en que las que ya existan facultades concurrentes, de acuerdo a las leyes federales. Es así como en nuestro Sistema Jurídico, la administración y la impartición de justicia es una de las funciones Constitucionales que debe cumplir puntualmente el Estado a Través del Poder Judicial.

Que es tomado en cuenta como el árbitro institucional en la atención y resolución de conflictos que surgen entre individuos y entre éstos y los órganos de gobierno. En Chiapas esta Ley surge con el objetivo de ofrecer garantías a toda persona que así lo demande, el acceso a una administración e impartición de justicia, en los plazos y términos previstos por el artículo 17, de nuestra Constitución Política.

Debido a esto es necesario crear las condiciones necesarias para ello, a fin de evitar largos, tortuosos y costosos procesos que entorpecen que se cumpla plenamente con los principios de una justicia pronta, completa, imparcial y gratuita. Tomando en cuenta diferentes formas de solucionar los conflictos aplicando procesos de Mediación, Conciliación o Arbitrajes.

Según José Ovalle Favela, en su libro Teoría General del Proceso, cada uno de estos mecanismos es distinto y por sí mismo es único. La Mediación es la forma de propiciar la comunicación entre las

Partes a través de la figura del mediador, quien interviene en el problema para llegar a una negociación mediante el diálogo.

Donde las partes deben intercambiar sus puntos de vista en el litigio y se está buscando que ellas mismas resuelvan el conflicto proponiendo sus soluciones. Por su parte la Conciliación busca el acuerdo entre las partes del litigio, junto a la figura

del conciliador, quien tendrá la función de opinar una solución específica y llegar a un convenio acerca de la solución para el problema, buscando lo más conveniente a ambas partes.

En cuanto al Arbitraje, es la solución heterocompositiva que además de buscar la solución al conflicto, dicta una decisión sobre la forma de resolver el mismo, llamada resolución o laudo, la cual tiene un carácter de obligatorio para ambas partes en su cumplimiento, ya que para poder iniciar un arbitraje es necesario que ambas partes estén de acuerdo en acatar la decisión final por parte del árbitro, que es la figura que actúa en esta forma alternativa de solución.

Entre todos estos medios de Justicia Alternativa nace el IJA (Instituto de Justicia Alternativa) con la función de administrar y desarrollar los métodos alternos de solución de conflictos en el Tribunal, en particular a través de la mediación, transformándose en una dependencia del propio Tribunal con una autonomía técnica y de gestión.

La creación del IJA se da en atención al Artículo 17 de la Constitución que ordena que las leyes prevean mecanismos alternativos de solución de controversias.

En los medios alternativos de solución, los acuerdos o convenios que se suscriban serán con arreglo a los derechos de las niñas, niños, adolescentes, incapaces y adultos mayores, procurando el respeto de aquellas personas que se encuentren en condiciones de indefensión económica, jurídica o social.

Pues con este medio se establece la posibilidad de que las personas puedan resolver sus conflictos sin autoridades como un mecanismo complementario al servicio de la justicia ordinaria y garantizando los derechos de los ciudadanos a una Justicia al alcance de sus necesidades, pues la solución sana de disputas permite que los usuarios de los servicios de mediación sean beneficiados por una moderna actitud institucional y democrática que permite la participación de la ciudadanía en la resolución de sus conflictos.

La mayor rapidez a la solución de controversias por mecanismos alternativos propicia una disminución en los costos, no sólo para las partes involucradas sino para el Sistema de Justicia, ya que representa una posibilidad muy cercana de

descongestionar a los tribunales. El IJA representa la oportunidad que tienen los ciudadanos de solucionar sus conflictos a través de métodos no contenciosos.

Los medios alternativos de solución de conflictos-MASC, pueden definirse todo en sentido amplio como en sentido restringido. En sentido amplio, los MASC, son aquellas atribuciones, alternativas al sistema judicial oficial, que permite la solución privada de los conflictos. En sentido restringido, los MASC, son aquellos procedimientos que buscan la solución a los conflictos entre las partes, ya sea de manera directa entre ellas (o con el nombramiento de agentes negociadores, como es el caso de la negociación) o mediante la intervención de un tercero imparcial (como son los casos de la mediación, la conciliación y el arbitraje).

Los principales MASC son:

- * La negociación
- * La mediación
- * La conciliación
- * El arbitraje
- * La evaluación neutral

La negociación.

Según el diccionario de la lengua española, la palabra negociación proviene del latín negotiatio que significa acción y efecto de negociar.

A juicio de Pinkas Flint Blank, la negociación es un proceso de comunicación dinámico, en mérito del cual dos o más parte tratan de resolver sus diferencias e intereses en forma directa a fin de lograr con ello una solución que genere mutua satisfacción de intereses. Estas diferencias deben ser resueltas por las partes aprovechando los distintos valores que cada una de ellas asigna a la toma de decisiones.

Existen ciertas características institucionales y estructurales de las situaciones de negociación que pueden facilitar la táctica del compromiso, o hacerla más accesible

a una de las partes que a la otra o afectar a la probabilidad de un compromiso simultáneo o de un punto muerto:

- * Utilización de un agente negociador.
- * Secreto contra publicidad
- * Negociaciones entrecruzadas.
- * Negociaciones continuas.
- * Agenda restringida
- * La posibilidad de compensación.

La mediación

la mediación constituye una variante del proceso de negociación. Si bien aplica a esta las mismas reglas generales, difiere de la negociación en que entra en escena un tercero denominado mediador. El rol del mediador es el de un facilitador, quien recoge inquietudes, traduce estados de ánimo y ayuda a las partes a confrontar sus pedidos con la realidad. En su rol, el mediador calma los estados de ánimos exaltados, rebaja los pedidos exagerados, explica posiciones y recibe confidencias.

Para Ruprecht es un medio de solución de los conflictos por el cual las partes ocurren ante un órgano designado por ellas o instituido oficialmente, el cual propone una solución que puede o no ser acogida por las partes.

Para Gerard Couturier, se trata de un procedimiento de investigación completo que conlleva a proponer precisas recomendaciones para solucionar un conflicto.

Características:

- Al igual que en la conciliación, al mediador lo escogen o eligen las partes o un tercero, misión que deberá recaer en una persona que posea los dotes necesarios para hallar soluciones a un problema que las partes por iniciativa propia no están en capacidad de brindar.
- constituye un sistema intermedio de solución de conflictos entre la conciliación y arbitraje, una puja adicional que permitirá a las partes inmersas

hallar en familia, y de manera directa, la solución que no ha sido posible aun materializarse.

- Así mismo se caracteriza por tratar de alcanzar una aceptación de las partes por intermedio de la propuesta de un tercero, que solo tiene fuerza de recomendación. El mediador no impone nada. La presencia y labor del mediador no restringe ni limita la iniciativa de las partes para lograr por sí misma la solución directa del conflicto.
- El tercero pese a no tener autoridad sobre la decisión en sí, sin embargo ayuda a las partes en el proceso de adoptarla, actúa como catalizador entre ellas.

La conciliación

La conciliación implica la colaboración de un tercero neutral a quien las partes ceden cierto control sobre el proceso, pero sin delegar la solución. La función del conciliador es asistir a las partes para que ellas mismas acuerden la solución, guiándolos para clarificar y delimitar los puntos conflictivos.

La conciliación es una forma de solución de los conflictos, en virtud de la cual las partes del mismo, ante un tercero que no propone ni decide, contrastan sus respectivas pretensiones tratando de llegar a un acuerdo que elimine la posible contienda judicial. Agrega el autor que los conciliadores no interpretan el derecho ni las normas, sino que le corresponde ponderar y equilibrar los intereses contrapuestos de las partes, lo que hace que sus resultados no tengan el carácter decisivo de una sentencia.

La conciliación es un sistema destinado a prevenir y solucionar los conflictos constituido por un conjunto de actuaciones realizadas por las partes y el conciliador, que no tiene poder de decisión y ante el cual recurren los primeros en busca de un acuerdo.

La conciliación es, pues una forma de solución de una controversia que acelera su terminación definitiva a través de un acuerdo de las partes, asistidas por un tercero el conciliador, respecto de derechos que no tienen carácter de indisponibles.

Es un proceso mediante el cual una tercera persona, neutral e imparcial, ayuda a las partes en conflicto a buscar una solución consensual, proponiendo si fuera necesario formulas conciliatorias que las partes pueden rechazar o aceptar.

Características:

- Es un acto jurídico a través del cual las partes recurren a un tercero para que les ayude a resolver un conflicto.
- Requiere la existencia de un tercero, este no decide, se limita a señalar el camino posible de solución de conflictos, pues las partes se avendrán o no a las soluciones que ellos mismos estimen conveniente.
- Es un mecanismo alternativo de solución de conflicto, ya que las partes pueden optar por la conciliación, por el arbitraje o por ir al Poder Judicial.
- La oralidad e inmediatez están siempre presentes, pues el conciliador estará al lado de las partes que han solicitado su actuación, las que se realizarán sin intermediarios. Es inimaginable un proceso conciliador con escritos que van y vienen, pues la casi totalidad de negociaciones se efectivizan mejor sin la presencia de documento alguno o de formalidad específica.
- Ese tercero no propone, no decide, ni siquiera interpreta la norma en conflicto, menos hace esfuerzo alguno para su aplicación. Se limita simplemente a señalar el camino posible de solución de conflictos, pues en última instancia las partes se avendrán o no a las soluciones que ellos mismo estimen conveniente.
- Pretende evitar un procedimiento heterónomo o la simple prosecución del proceso ya iniciado.
- Trata de fomentar un acercamiento entre las partes con miras a demostrar que este es preferible a su total inexistencia, propiciando que el dialogo posibilite la solución del conflicto.
- Carece de toda formalidad, es un acto informal por excelencia, por eso que se ha convertido en una herramienta flexible por la amplia libertad conservada al conciliador; empero nada quita al conciliador que tenga su

propia metodología para lograr el éxito que se ha propuesto al iniciar su labor conciliadora.

El arbitraje

Es un método de solución de controversias en virtud del cual las partes acuerdan (convenio arbitral), someter la solución de determinados conflictos que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto a una determinada relación jurídica a la decisión (laudo arbitral), de uno o varios terceros (arbitro). La forma de nombramiento de los terceros también es acordada por las partes.

El arbitraje es un sistema de solución de conflictos en que la voluntad de las partes, se somete a la voluntad de un tercero. En el fondo del arbitraje existe un pacto o convenio entre los litigantes en el sentido de que someterán sus voluntades a la convicción y al pronunciamiento del tercero, con el compromiso de cumplir con lo que por él se decida.

Para Napoli, es el procedimiento que tiene por objeto la composición del conflicto por una persona u organismo cuyo laudo una vez dictado tiene que cumplirse obligatoriamente.

Para Cabanellas, es toda decisión dictada por un tercero, con autoridad para ello, en una cuestión o asunto que las partes han sometido su decisión y que tiene que cumplirse obligatoriamente.

Según Krotoschin, el arbitraje suple el entendimiento directo de las partes y reemplaza el acuerdo entre ellas, por una decisión del conflicto que proviene de un tercero llamado árbitro.

El arbitraje, comparte con el sistema judicial la característica de ser adversarial y adjudicativo. El tercero neutral no auxilia a las partes para que estas acuerden la solución, sino que se las impone mediante el dictado de un laudo igual en sus efectos a una sentencia judicial.

Características:

- El proceso arbitral se desenvuelve conforme a etapas basado en determinadas formalidades propuestas por los poderes públicos, siendo por ese solo hecho, una respetable institución jurisdiccional.
- El laudo arbitral será siempre una solución de conciencia, toda vez que se emite conforme a las disposiciones legales pero sobre todo a la equidad, evitando por ello llegar a injustas desproporciones que puedan figurar en el derecho y las obligaciones de las partes en conflicto.
- Es necesario la existencia de un conflicto entre dos o más partes para que sea necesario recurrir a la institución arbitral y que las partes involucradas hayan decidido esta vía de solución, para cuyo efecto suscriben previamente un acuerdo denominado compromiso arbitral.
- Siendo las partes las depositarias del derecho solucionar sus diferencias como mejor les parezca, es posible que de mutuo y común acuerdo decidan que cada vez que surja un conflicto, este sea sometido obligatoriamente al proceso arbitral siempre que no se vulneran intereses, el orden público ni derechos de terceros.
- Por un lado el juez tiene jurisdicción el árbitro carece de ella, el juez tiene facultades cautelares y ejecutivas que no tiene el árbitro, no obstante, para que obtenga estas tendrá necesariamente que recurrir a aquel.
- Los árbitros deben emitir un fallo, tiene facultades propias de un juzgador, en tal sentido, pueden actuar y valorar las pruebas que les permitan arribar a una decisión final.

La evaluación neutral

Es el acto por el cual las partes acuden a un centro de conciliación para que un tercero (evaluador neutral), les aclare una situación litigiosa y les pueda facilitar un acuerdo conciliatorio.

Es absolutamente voluntario, no hay obligación de recurrir a este método.

Las partes deben estar de acuerdo en solicitar la evaluación neutral.

Busca que las partes tomen conciencia de sus posiciones a fin de que estén abiertas al dialogo y a la creación de opciones de solución que impliquen mutuos beneficios llegando así a un acuerdo.

El evaluador neutral solo da una opinión, no se involucra en el proceso de negociación.

Otros medios alternativos de solución de conflictos

Otros medios alternativos de solución de conflictos-MASC que aunque hasta hoy no han tenido gravitación en el Perú, pero que si la doctrina y otras realidades las consagran estas son:

- Mediación – arbitraje (med-arb)
- Arbitraje – mediación (arb-med)
- Tribunal multipuertas (multidoor court-house)
- Defensor del pueblo (ombudsman)
- Evaluación neutral previa
- Dictamen de expertos
- Grupo asesor circunscrito
- Juez de alquiler (rent a judge)
- Juicio abreviado (summar y jury trial)
- Arbitraje delegado
- Mini trial

Los MASC no adversariales y adversariales

Los medios de solución de conflictos MASC, pueden clasificarse en no adversariales y adversariales.

- No adversariales: conocidos también como auto - compostivos. Los MASC, no adversariales de mayor importancia en el Perú son la negociación, la mediación y la conciliación extrajudicial.
- Adversariales: conocidos también como hetero - compostivos. El MASC adversarial de mayor gravitación en nuestro país es el arbitraje.

Las principales características de los MASC

Como se ha señalado, los principales MASC, son la negociación, la mediación, la conciliación y arbitraje, como características de ellos, podemos destacar las siguientes:

- En cuanto a la voluntariedad: la mediación, la negociación y el arbitraje son absolutamente voluntarios, en tanto que la voluntariedad de la conciliación extrajudicial está limitada a la decisión unilateral de la parte citada de asistir o no a la audiencia, puesto que como institución la conciliación extrajudicial pre-proceso es obligatorio.
- En cuanto a la formalidad: la mediación y la negociación no tiene una estructura formal determinada, en tanto que en el arbitraje y en la conciliación extrajudicial si tienen formas y etapas que cumplir.
- En cuanto al control de las partes sobre el proceso: en la mediación y en la negociación las partes ejercen sobre el proceso un control alto; en la conciliación extrajudicial ejercen un control medio y en el arbitraje un control menor.
- En cuanto a la intervención de terceros neutrales: en la negociación no se produce la intervención de terceros neutrales (pues el negociador representa una de las partes), en tanto que en los otros medios alternativos sí. En la mediación al tercero neutral se le denomina mediador, en la conciliación extrajudicial se denomina conciliación extrajudicial y en arbitraje se le denomina árbitro.
- En cuanto a la duración del proceso: en la negociación y en la mediación la duración del proceso es también generalmente corta, dependiendo de las partes y del tercero neutral en tanto que en la conciliación extrajudicial la duración del proceso es corta, estando sujeta al legislador.
- En cuanto a la obligatoriedad de cumplimiento del acuerdo o laudo: en la mediación y en la conciliación extrajudicial el acuerdo es voluntario, de producirse este es obligatorio, en tanto que en el arbitraje el laudo arbitral es decisión exclusiva del tercero neutral y es obligatorio para las partes.

- En cuanto a la confidencialidad: en la mediación y en la negociación la confidencialidad está en poder de las partes, en la conciliación extrajudicial, tanto las partes como el conciliador deben guardar absoluta reserva de todo lo sostenido o propuesto, en tanto que en el arbitraje las excepciones a la confidencialidad se producen en el supuesto de que se pida la nulidad del fallo.
- En cuanto a la economía: en la negociación, salvo nombramiento de negociadores, es posible que no se produzcan desembolso alguno de dinero en tanto no participa un tercero neutral, por otra parte, en la mediación, en el arbitraje y en la conciliación extrajudicial intervienen terceros neutrales cuyos servicios privados son remunerados.

Estos MASC, son necesarios y primordiales, mejor dicho en otras palabras, deben ser de obligatoriedad antes de iniciar a un proceso civil, ya que hay una pérdida de tiempo y gastos y otros, en el caso de la conciliación extrajudicial, debe darse absolutamente obligatorio antes de iniciar un proceso vía judicial ya que en la realidad es más rápido y económico para nuestra sociedad, y que los costos del arbitraje, deben de ser reducidos que también sean accesibles a todas aquellas personas que quieran someterse a estos MASC, ya que en mi opinión, por falta de publicidad y de conocer sus ventajas, finalidades, celeridad, economía, sea obligatorio para las partes ya que estas son las protagonistas de la incertidumbre o intereses de conflictos, dando una solución más rápida y con trascendencia jurídica, si en los casos que una parte no cumpla se ejecutara en vía correspondiente.

Antes de inicio de un conflicto en las partes se deben informar sobre los MASC, en los centros de conciliación y arbitraje, para un entender mejor y una pronta solución y satisfacción de las partes.

Lo que buscan los MASC es la solución más rápida y dinámica que un proceso vía judicial ya que los costos a veces no son proporcionales con las partes en conflicto.

Existe una confidencialidad absoluta, con reserva de todo lo actuado y convenido, esperando con todo lo explicado sea de su ayuda y comprensión de que trata los MASC con difusión y publicidad este medio será de obligatoriedad para las partes

antes de iniciar un proceso judicial largo y costoso, y que a veces las resoluciones no están conformes con las partes, en cambio en los MASC ambos llegan a un acuerdo y que este acuerdo tiene la calidad de una sentencia judicial.

3.2.- Sobre la participación ciudadana.

En primer lugar, la participación ciudadana es un pilar del fortalecimiento de la democracia y de la gobernabilidad democrática, permite estar más cerca del ejercicio de la responsabilidad pública.

Aumenta la comprensión del quehacer público y el conocimiento de lo que hace realmente. Facilita la transparencia y el control social. La participación de la ciudadanía contribuye a la redefinición de lo público, quitándole el uso exclusivo de lo público a lo gubernamental y propiciando conquistas al margen del mercado y el Estado.

Lo público involucra a la sociedad civil, crea espacios de participación y puede contribuir a corregir fallas en el mercado y del Estado, así como a construir y reconstruir instituciones.

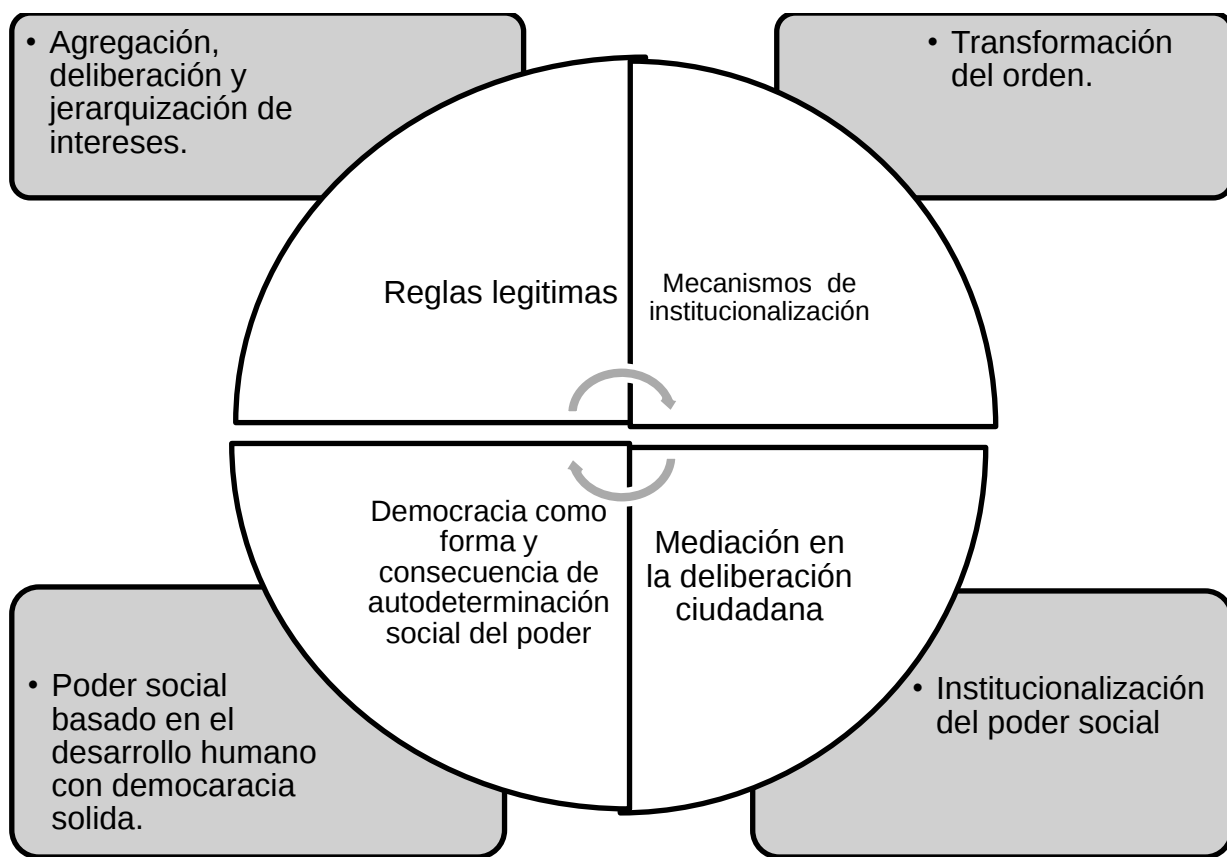
Si entendemos por gestión pública la manera de organizar el uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos y tareas del Estado, la participación ciudadana en la gestión pública se refiere al rol del ciudadano en cuanto partícipe y en cuanto usuario de las decisiones y gestiones asociadas a la implementación de acciones públicas, y este rol se entiende como un derecho ciudadano.

En este marco, la promoción de la participación ciudadana requiere del diseño de procesos que la posibiliten. La participación ciudadana no es un proceso espontáneo. Para que sea efectiva y logre resultados, es necesario pensar, organizar y conducir el proceso de participación y construcción de ciudadanía, lo cual abordáramos a continuación.

Partimos así de las siguientes definiciones básicas:

Democracia.

La democracia puede considerarse como el espacio y el conjunto de reglas legítimas para la agregación, deliberación y jerarquización de los intereses de las personas, y al mismo tiempo como los mecanismos para su institucionalización y transformación en orden.



En ese sentido, la democracia es la forma y consecuencia de la autodeterminación social del poder. No puede haber poder social, en el sentido que requiere el desarrollo humano, sin una democracia sólida.

“La clave de la representación democrática es la mediación entre deliberación ciudadana e institucionalización del orden social. Es precisamente esto lo que hoy

*se ha complicado. Deliberación e institucionalización poseen dinámicas que las tensionan”.*³

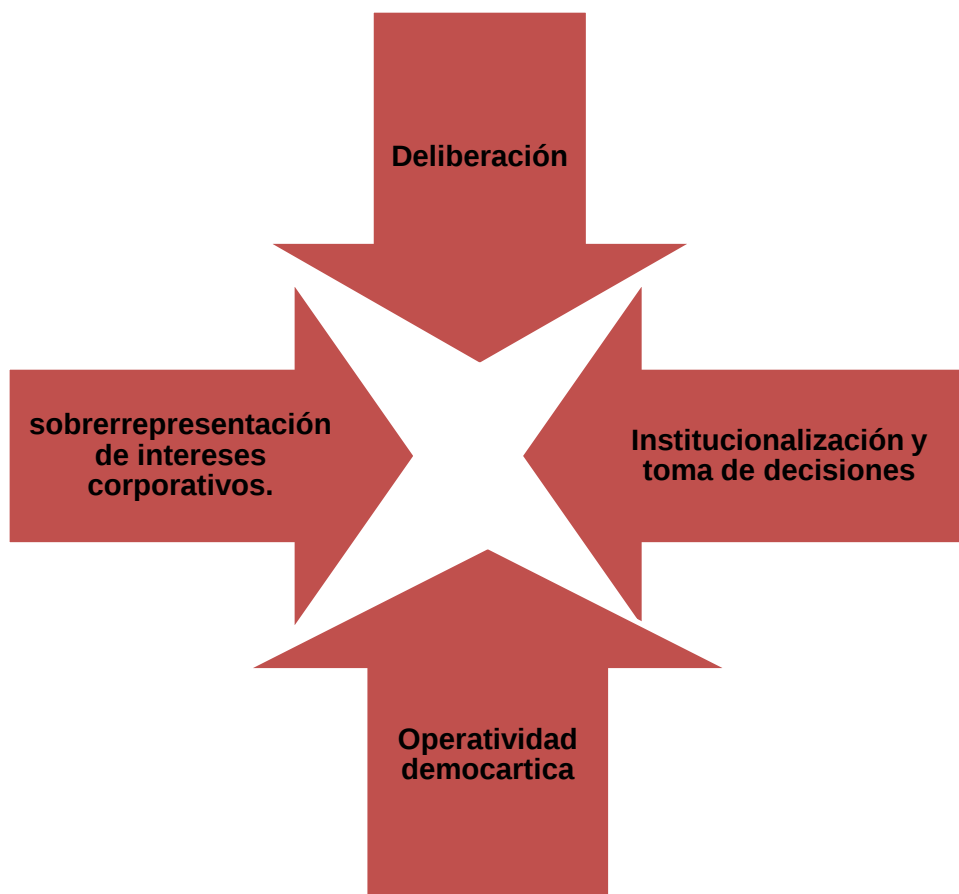
Por una parte, la diversidad y variabilidad creciente de las opiniones y tendencias de la comunicación pública hacen más difíciles y lentos los procesos de deliberación.

Por otra, la aceleración de los cambios necesarios en el ambiente institucional, junto a su creciente diferenciación funcional, ha conducido a la especialización técnica y el apresuramiento de las decisiones que inciden en cómo se conforman las instituciones.

Esto ha creado una tensión entre deliberación y decisión, poniendo en jaque la operatividad de la democracia. Por ese espacio también se ha colado una sobrerrepresentación de los intereses corporativos, mejor capacitados para incidir a su favor en los procesos de decisión pública.

TENSIONES EN LA VIDA DEMOCRÁTICA.

³ Sanhueza , Andrea, Participación ciudadana en la gestión pública, Corporación Participa, Santiago de Chile, 2004



Participación Ciudadana

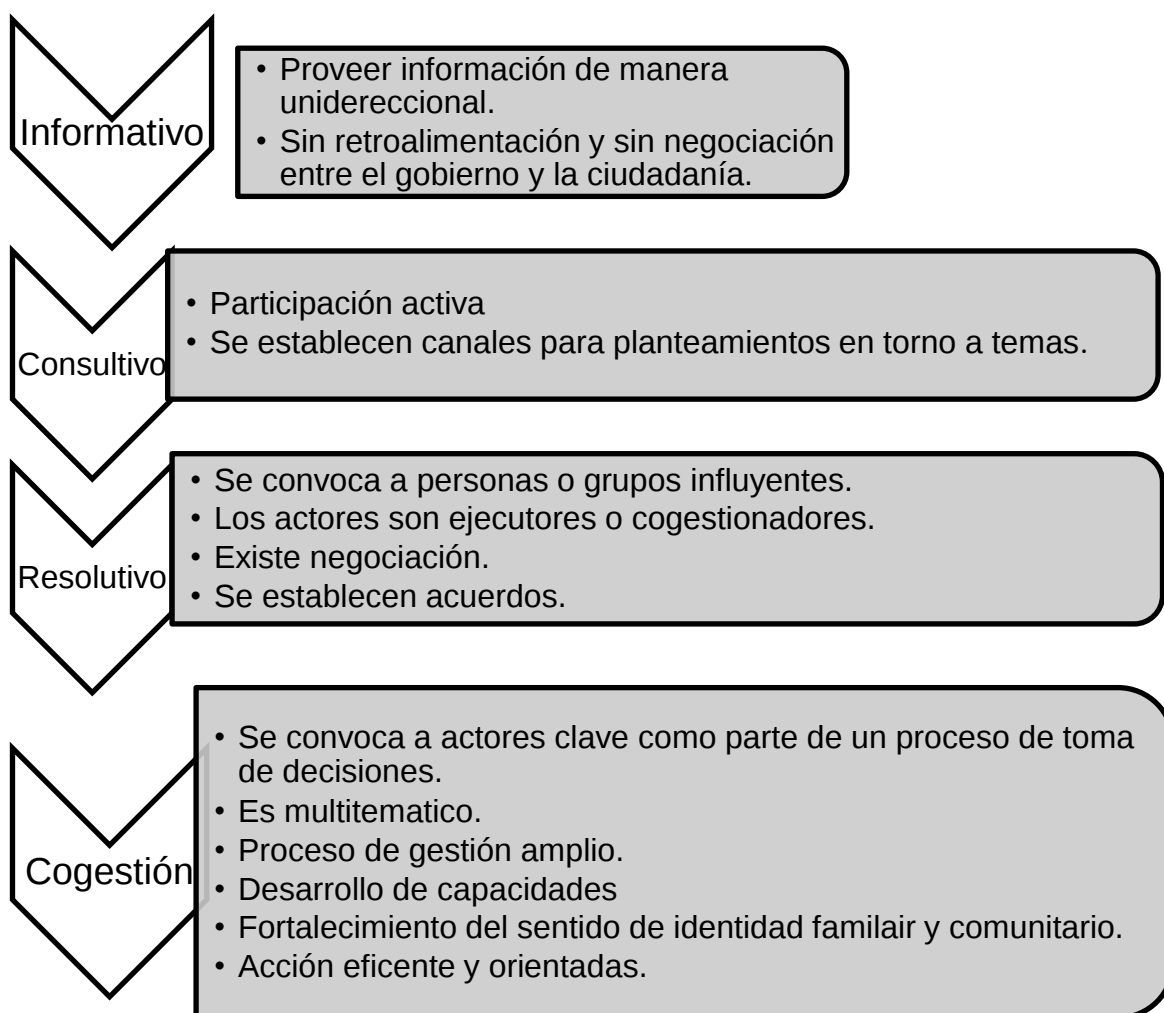
Un primer acercamiento al sentido y la definición de participación ciudadana, en términos prácticos, es el siguiente:

“Es un proceso de intervención de personas y grupos en cuanto a sujetos y actores en las decisiones y acciones que los afectan a ellos o a su entorno. Participar supone una opción y convicción personal”.⁴

⁴Sanhueza , Andrea, Participación ciudadana en la gestión pública, Corporación Participa, Santiago de Chile, 2004

En un proceso de participación ciudadana se pueden distinguir diversos niveles que suponen diferentes grados de involucramiento de las personas y grupos en él. Se distinguen, en términos generales, cuatro niveles de participación ciudadana:

- **Informativo:** el objetivo es proveer información sobre el tema en cuestión. En este nivel el flujo de información es unidireccional y no existe posibilidad de retroalimentación o negociación directa sobre lo informado.
- **Consultivo:** el objetivo es invitar a personas y grupos a participar de manera activa a través de sus opiniones y sugerencias. Para desarrollar este nivel es necesario generar canales a través de los cuales se recibe la opinión y posturas respecto de un tema.
- **Resolutivo:** el objetivo es convocar a personas y grupos con posibilidades reales de influir respecto de un tema específico. Los actores son considerados como ejecutores y/o gestores de programas y/o proyectos sociales para dar respuesta a problemas locales. En esta forma, los actores participan de un proceso de negociación, producto del cual se establecen acuerdos que tienen carácter vinculante y por lo tanto inciden en la decisión adoptada.
- **Cogestión:** el objetivo es convocar a actores claves para ser parte de un proceso de toma de decisiones que involucra más de un tema específico. La cogestión se realiza en función de un proceso de gestión amplio. En esta forma de participación, los actores involucrados y la comunidad adquieren destrezas y capacidades, fortalecen sus espacios y organizaciones y actúan con un sentido de identidad y comunidad propio respecto del tema que los convoca. El fortalecimiento de sus organizaciones y trabajo en redes facilita una acción eficiente y orientada al cumplimiento de sus metas y proyectos.



La participación ciudadana se involucra en todas las etapas de la política pública o proyecto.

Al respecto, queremos señalar que consideramos que el nivel informativo que distinguimos aquí es más bien una condición para la participación, más que el primer nivel de participación.

Desde esta perspectiva, es necesario considerar el acceso a la información pública como un derecho fundamental. Proveer información confiable, que les permita a las personas apreciar por sí mismas el impacto de sus decisiones, es un elemento clave para promover una participación activa y responsable de la ciudadanía en los temas de interés público.

Sobre la base de estos niveles se construye entonces el Sistema de Participación Ciudadana, que es un conjunto de acciones relacionadas coherentemente entre sí.

El sistema se organiza sobre la base de etapas sucesivas cuyo cumplimiento permite lograr los resultados esperados en cada caso.

El sistema se fundamenta en **principios orientadores** que imprimen al proceso de participación ciudadana características que otorgan una alta probabilidad de obtener los efectos y resultados esperados.

Asimismo, el respeto de estos principios permite avanzar en la resolución de conflictos, previniendo que el proceso se desvíe hacia prácticas tradicionales de confrontación e imposición de unos criterios u opiniones sobre otros, o simplemente de desinterés de los participantes.

Los principios del sistema son:

- **Reconocimiento y respeto del otro:** el inicio del proceso está condicionado por una actitud de reconocimiento del otro en cuanto distinto de uno. Esto implica que las partes aceptan que sobre un determinado tema hay diversas percepciones, valoraciones e intereses que no pueden ser descalificadas a priori. Reconocer al otro es estar dispuesto a incorporar nuevas perspectivas, a buscar intereses compartidos, a dejar apertura al cambio, a lo nuevo, incluso a lo insospechado.
- **Orientado a resultados:** las personas e instituciones necesitan una razón y un objetivo claro para participar. La integración en un proceso está motivada por un propósito que se expresa en un resultado esperado. Tener claro el resultado esperado y creer que el proceso puede ser conducente a él, es un factor crítico de éxito.
- **Inclusivo, no exclusivo:** todas aquellas personas o grupos que tengan un interés significativo en un asunto y que puedan ser afectados positiva o negativamente por las medidas que se acuerden en el proceso, deben estar representadas en él, sin excepción. La exclusión de algún grupo priva al proceso de conocer todos los puntos de vista, de considerar todos los intereses y se corre el riesgo de que la implementación de los acuerdos pueda ser boicoteada por quienes se sienten marginados.

- **Voluntario:** todos los que se incorporan al proceso lo deben hacer por propio interés y voluntariamente. Este es un requisito para asegurar el compromiso en el proceso, el que siempre requiere de asignación de tiempo, de recursos materiales y disposición anímica, elemento este último muy difícil conseguir por presión.
- **Equitativo:** el proceso debe garantizar que todos quienes participan en él tengan igualdad de oportunidades y de trato durante el proceso. El compromiso de las partes se puede afectar gravemente si se percibe que alguno de los grupos tiene privilegios o condiciones de ventaja en relación a los demás. En este sentido es importante garantizar, con apoyo especial si es necesario, el uso equitativo de recursos, acceso a información y capacidad de influir.
- **Limitado en el tiempo:** el proceso de participación ciudadana debe tener metas realistas y posibles de alcanzar en un tiempo determinado. Además, es conveniente segmentar el proceso completo en etapas que tengan productos o logros medibles y evaluables, de modo que durante el proceso se perciban los avances y se puedan rectificar a tiempo posibles desvíos. Las metas, los plazos y las actividades para cumplirlas deben establecer un Plan de Trabajo.
- **Implementable:** el proceso de participación ciudadana debe contar con recursos que permitan su implementación. Al mismo tiempo, las responsabilidades sobre las acciones a desarrollar deben estar claramente asignadas, así como también debe realizarse un seguimiento periódico a la marcha de los acuerdos.



Los procesos de Participación Ciudadana ofrecen ciertas ventajas a las personas y organizaciones que lo utilizan. Entre ellas, es posible mencionar:

- Las personas o grupos que participan aportan ideas, opiniones y recursos que sirven para mejorar o completar la propuesta sometida a discusión.
- El proceso de toma de decisiones se hace más transparente, en la medida que más personas están involucradas y tienen acceso a la información disponible.
- El involucrar a otros actores los hace responsables de sus derechos y obligaciones frente al proceso.
- Sirve para canalizar la entrega de información a personas y grupos interesados.
- Otorga legitimidad al proceso y a la institución pública o privada que lo está impulsando.
- Promueve la adhesión a la propuesta en cuestión por parte de las personas que han participado.

- Promueve el que las personas realicen un seguimiento a la propuesta resultante para animar o supervisar su concreción.

Es evidente la debilidad de la participación ciudadana en la gestión pública. Esto demuestra que la vinculación entre modernización del Estado y ciudadanos aún debe ser construida. No podemos desconocer que se han hecho esfuerzos por enfrentar y cambiar estas tendencias. Sin embargo, los procesos han sido lentos y cuestionan la voluntad política del gobierno al respecto.

También creemos que la sociedad civil es parcialmente responsable por nuestra desorganización y falta de interés de participar más activamente.

3.3.- Resultados del trabajo profesional.

3.3.1.- Problemática de la procuraduría social.

Las áreas de oportunidad que se detectan se pueden trabajar dentro y fuera de la procuraduría son: escaso conocimiento de la existencia de la procuraduría social, hay un desconocimiento generalizado sobre la presencia de la procuraduría en la población, probablemente por una deficiente divulgación de su misión y ventajas como método alternativo de solución de conflictos aunado a problemas de comunicación desde las instancias municipal hacia la ciudadanía en general; incompreensión del propósito y alcances de la institución, una buena parte de las personas cuando acuden por primera vez llegan con una idea errónea respecto a la finalidad y alcances de la procuraduría, suponen que se cuenta con la facultad o poder de coerción para demandar la resolución de un problema, cuando la naturaleza del método implementado es totalmente opuesto a imponer o castigar, al igual las partes que son demandadas (los individuos que son invitados para establecer un primer acercamiento) consideran que están en un proceso tradicional donde han sido demandados; limitada e insuficiente socialización del programa, a nivel externo se manifiesta de forma deficiente a aquello que puede beneficiar a la sociedad en la resolución y reparación voluntaria de daños, a nivel interno se presenta una corta promoción de las ventajas que conlleva el programa como distintivo municipal y participación vinculante del ciudadano en sus procesos de

autogestión; horarios de atención para prestar el servicio y atención (9:00 a.m. a 15:00 p.m.) tomando en cuenta la estructura y características del municipio el horario que se ofrece no es el más adecuado para la población ya que es en horas donde la mayoría de los ciudadanos desempeñan sus actividades laborales, si ya existe el enlace con las universidades que proporcionan personal que interviene en prácticas profesionales en la procuraduría, se podría ampliar la jornada de atención; deficiente cultura de cooperación, existe un sentimiento generalizado de competitividad entre los sujetos que cohabitan en comunidad, la cultura predominante no fomenta las relaciones de cooperación en la resolución de conflictos de manera positiva, en otras palabras, no se procura la satisfacción de todas las partes implicadas con acuerdos provechosos, de tal manera que los involucrados puedan beneficiarse de una manera u otra.

3.3.2.- Problemática en relación con la participación ciudadana.

Entre los diversos mecanismos que tiene el reglamento de participación ciudadana está el relacionado con las organizaciones sociales. Actualmente la organización que tiene la sociedad civil es a través de asociaciones vecinales, en el actual reglamento se pondrá en marcha la conformación de consejos sociales, de los que se espera un trabajo colaborativo entre sociedad civil y gobierno municipal, los cuales se conformarán de la siguiente manera:

Un consejo municipal de participación ciudadana que representa a los demás consejos, de éste se desprenden seis consejos de zona y de estos 32 consejos territoriales de los cuales se desprenden 596 consejos sociales. Con esta estructura se pretende abarcar todas y cada una de las comunidades que se encuentran en el municipio.

Desde esta perspectiva se pretende colaborar con participación ciudadana elaborando un análisis comparativo de los reglamentos, el actual y el pasado, y poder visualizar potenciales dificultades al modificar la instancia básica de representación ciudadana, de asociaciones vecinales a consejos sociales.

3.3.3.- Objetivos de la intervención profesional.

Fortalecer la vida institucional de la procuraduría social del gobierno municipal de Tlajomulco por medio de la mejora en su organización interna documentando y socializando su identidad institucional y su manera de proceder desde la perspectiva de la gestión pública y dar continuidad al apoyo en los procesos de mediación que se aplican en la PS.

Impulsar la educación para la paz para la construcción de hábitos sociales que permitan, entre otras cuestiones, el manejo positivo del conflicto.

Iniciar la evaluación de los instrumentos y procesos de participación ciudadana establecidos en el reglamento municipal respectivo.

De manera adicional y en relación a la procuraduría social la intención y propósito de este análisis es fortalecer el funcionamiento interno de la procuraduría y su sociabilización, la cual está enfocada a la mejora de sus procesos para incentivar la convivencia colectiva, una adecuada cultura de paz y fomento a las relaciones de cooperación, este fortalecimiento se desarrollaría a través de productos, acciones e iniciativas que fortifiquen las áreas vulnerables o problemáticas ya mencionadas con anterioridad. Con este fin se plantea el diseño de ciertas alternativas que proyecten los criterios de acción de la procuraduría y su quehacer cotidiano frente a la ciudadanía, se hace énfasis en aquellas alternativas que ayuden en la comunicación, difusión y sensibilización de la presencia, propósito, alcances y valor público que ofrece la procuraduría social a la ciudadanía.

3.3.4- Alternativas de solución para la procuraduría social.

A continuación, se presenta un listado de alternativas para el fortalecimiento en las áreas de oportunidad que ya se han mencionado y que respaldan el valor público que ofrece la institución hacia la ciudadanía, estas propuestas son complementarias entre si y permitirán mejorar a corto y mediano plazo el servicio que presta la procuraduría. Se busca mejorar la convivencia social y fomentar las relaciones de cooperación, desahogo en los juzgados, tiempos más cortos y un menor costo en los procesos, satisfacción de los ciudadanos que requieren la asesoría por los resultados obtenidos.

Alternativas:

1. Un Taller de “educación para la paz” a través de material didáctico en las escuelas primarias para alumnos y padres al igual que la creación de protocolos de actuación para las autoridades escolares de la comunidad.
2. Ventanilla de atención temprana en los juzgados y espacios públicos como primer espacio para canalizar los casos en materia de justicia alternativa de manera efectiva.
3. Comité ciudadano (participación ciudadana) capacitado para mediar y con facultades para hacerlo en los vecindarios.
4. Acción vinculante de la procuraduría y juzgados para generar obligatoriedad en el cumplimiento de los convenios y acuerdos que se establezcan en las mediaciones.
5. Campaña de socialización utilizando medios audiovisuales con características de difusión masiva para instancias municipales y la sociedad.

3.3.5.- Análisis de alternativas

Alternativa uno: Taller de “educación para la paz” a través de material didáctico en las escuelas primarias para alumnos y padres al igual que la creación de protocolos de actuación para las autoridades escolares de la comunidad. Al detectar que el problema de cooperación es de carácter cultural se debe enfocar el trabajo en los individuos más pequeños de la sociedad, para influir en su comportamiento y denotar las ventajas que trae la cooperación en la vida en sociedad donde su finalidad es conseguir que todos los integrantes trabajen de manera conjunta por un fin común; a través del protocolo de actuación para las autoridades escolares, se estaría facilitando herramientas que sirven como apoyo a la estructura educativa para manejar y dar soluciones positivas a los conflictos que se presentan con más frecuencia en las escuelas. De esta forma se estaría atendiendo y abonando a la mejora en la convivencia social y fomentando las relaciones de cooperación desde temprana edad, aspectos concebidos como factores de valor público de la iniciativa.

Alternativa dos: Ventanilla de atención temprana en los juzgados y espacios públicos como primer espacio para canalizar los casos en materia de justicia alternativa de manera efectiva. En ocasiones los problemas para acceder a la justicia se generan por la poca o nula información temprana y de calidad sobre la

manera en la que los conflictos deberían ser atendidos, otro aspecto importante se deriva de la lejanía de los centros de información respecto a los usuarios potenciales, por esto se persigue la creación de ventanillas de atención temprana en todos los juzgados y espacios públicos (áreas estratégicamente ubicadas por su relevancia en la vida cotidiana) sus funciones serían orientar, canalizar y apoyar con información a la población de esta manera las personas ya tendrían un expediente mejor estructurado con elementos para conformar sus solicitudes y saber a qué instancia deberá dirigirse. Aquí se estaría ayudando al desahogo de juzgados liberando de un exceso de solicitudes de información e integración de casos al igual que canalizando los casos que se pueden atender a través de los métodos alternos de solución de conflictos, también se procura el acceso a la justicia facilitando y acercando la información a usuarios potenciales al instalar estas ventanillas en puntos estratégicos.

Alternativa tres: Comité ciudadano (participación ciudadana) capacitado para mediar y con facultades para hacerlo en los vecindarios. Si se habla de acceso a la justicia pronta y expedita aunado a fomentar las relaciones de cooperación esta alternativa es muy conveniente, ya que permite que los ciudadanos se involucren de manera directa en la autogestión en la resolución positiva de conflictos cotidianos. Con esta iniciativa se pretende detectar a líderes vecinales y todo un conjunto de personas interesadas que cuenten con legitimidad y características de liderazgo para capacitarlos como mediadores dotándolos de facultades y herramientas para actuar de forma activa en las controversias que se pueden presentar en la comunidad.

Alternativa cuatro: Acción vinculante de la procuraduría y juzgados para generar obligatoriedad en el cumplimiento de los convenios y acuerdos que se establezcan en las mediaciones. Si realmente se pretende la plena satisfacción de los involucrados (personas que solicitan y requieren los servicios de la procuraduría) por los resultados obtenidos, se necesita generar un vínculo entre PSTZ y los juzgados para obligar y hacer valer las decisiones y convenios celebrados en la procuraduría para la extinción de problemas.

Alternativa cinco: Campaña de socialización utilizando medios audiovisuales con características de difusión masiva para instancias municipales y la sociedad. El propósito es concientizar y sensibilizar a la población y autoridades municipales sobre la necesidad de modificar ciertas conductas para lograr un cambio cultural en la forma de resolver conflictos y las ventajas que acarrea fomentar conductas de cooperación, la campaña dotaría de información a través de medios audiovisuales sobre conceptos clave como: justicia cotidiana, medios alternos de solución de problemas, mediación, justificación y facultades de la procuraduría social, áreas de acción de la PSTZ entre otros.

En síntesis y utilizando el triángulo estratégico desarrollado por Mark Moore se presenta el siguiente planteamiento:

Triángulo estratégico.

Desarrollado por
Mark Moore.



Valor público	Soporte y legitimidad	Acciones
• Mejora la convivencia social • Fomenta las relaciones de cooperación • Desahogo de juzgados • Menor costo • Menor tiempo en los procesos • Mejorar el acceso a la Justicia • Satisfacción por parte de los involucrados por los resultados obtenidos.	Procuraduría social ITESO (universidades) Escuelas Gobierno municipal Asociaciones de colonos	Taller “educación para la paz” (material didáctico) Campaña de socialización (medios audiovisuales) para instancias municipales y sociedad Cursos para capacitar ciudadanos como mediadores comunitarios Presentación para las autoridades municipales Cambio de horario de atención (universidades) Ventanilla de atención temprana como primer espacio para canalizar los casos de manera efectiva. Comité ciudadano capacitado para mediar (participación ciudadana) y con facultades para hacerlo acción vinculante de la procuraduría y el juez o juzgados para generar una resolución.

3.4.- Contribuciones del ITESO en la operación diaria de la procuraduría social.

En promedio atendimos, en la procuraduría social, a 40 personas a la semana durante 14 semanas en las que participamos atendiendo a la ciudadanía que acudía a las oficinas centrales de la propia institución, esto se traduce en que se atendieron 560 personas que requerían de los servicios de la procuraduría, de las cuales solo 168 casos si eran casos para la procuraduría social, el resto

correspondían a otra dependencia o no el propio ciudadano, en el momento que se le explicaba la manera de operar decidían desistir.

De los 168 casos pertinentes, sólo un 30% llegaron a la mediación, es decir, 50 personas.

3.5.- Análisis comparativo de los reglamentos de participación ciudadana y gobernanza.

El objetivo principal del nuevo Reglamento de Participación Ciudadana para la Gobernanza del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, tiene como finalidad otorgar las herramientas necesarias a los ciudadanos, para que estos hagan valer el artículo 39 constitucional, guiándolos en su organización y empoderamiento de los mecanismos de participación ciudadana, y por consecuencia en la toma de decisiones del Gobierno Municipal.

la Ley de Participación Ciudadana del Estado de Jalisco, en donde se delimiten instrumentos de participación ciudadana:

I. El plebiscito. Es el instrumento a través del cual se somete a consideración de los ciudadanos la aprobación o rechazo de una decisión del gobierno. Se contempla que el 0.5 % de los ciudadanos puedan solicitar la aplicación de un plebiscito para actos de relevancia estatal.

II. El referéndum. Es el instrumento mediante el cual se somete a consideración de los ciudadanos la aprobación o derogación de una ley o decreto. Se contempla que lo puedan solicitar el 0.5 % de los ciudadanos del estado.

III. La consulta ciudadana. Es el mecanismo a través del cual se somete a consideración de los ciudadanos una decisión gubernamental de impacto directo en una demarcación territorial específica, como colonias, conjunto de colonias, fraccionamientos, delegaciones, pueblos o comunidades. Lo pueden solicitar el 0.5 % de los habitantes de la comunidad.

IV. El presupuesto participativo. Es una herramienta de gestión y participación ciudadana directa, mediante la cual los ciudadanos tienen el derecho de decidir hacia qué obras y proyectos se destina una parte del presupuesto. Se contempla destinar el 15 % del presupuesto orientado a inversión pública productiva al presupuesto participativo, con una perspectiva de impacto regional.

V. La ratificación de mandato. Es el instrumento que le permite a los ciudadanos evaluar el desempeño de su gobierno para determinar si debe o no continuar en el cargo. Se contempla que el 3 % de los ciudadanos puedan solicitar una consulta de ratificación de mandato.

VI. La comparecencia pública. Es una figura de democracia deliberativa que le permite a los ciudadanos encontrarse con los servidores públicos del Gobierno del Estado para hacerlos rendir cuentas, solicitarles información y cuestionarlos. Se contempla que se realicen dos comparecencias públicas obligatorias al año, y que el 0.1 % de los ciudadanos del estado puedan solicitarlas de manera extraordinaria.

VII. El debate ciudadano. Es un espacio de democracia deliberativa, en donde los ciudadanos tienen el derecho de debatir con el Gobernador o los Secretarios del Gobierno del Estado, con los diputados o los titulares de los organismos públicos autónomos. La celebración del debate ciudadano la pueden solicitar el 0.1 % de los ciudadanos del estado.

VIII. La Auditoría Ciudadana. Es un espacio para que los ciudadanos y las instituciones académicas formen una instancia de vigilancia, observación y fiscalización de las actividades de gobierno, de manera independiente y autónoma, para exigir rendición de cuentas y observar el correcto funcionamiento de las políticas públicas y del ejercicio del gasto público.

IX. La iniciativa ciudadana. Es el instrumento a través del cual los ciudadanos pueden hacer propuestas para reformar la legislación vigente. Se contempla que un ciudadano o un grupo de ciudadanos puedan hacer uso de esta figura, siempre y cuando acudan al Congreso del Estado a las reuniones a las que sean citados para discutir, evaluar y dictaminar sus iniciativas.

X. Los proyectos sociales. Son el instrumento a través del cual un grupo de ciudadanos puede proponer a las autoridades estatales la ejecución de un proyecto u obra en sus comunidades.

XI. La colaboración popular. Es un instrumento mediante el cual un grupo de ciudadanos les propone a las autoridades emprender proyectos sociales y comunitarios en conjunto, en donde participen con recursos y trabajo, tanto el gobierno como los ciudadanos.

XII. Las asambleas ciudadanas. Son la herramienta mediante la cual los habitantes dialogar y proponen acciones para que sean adoptadas por las autoridades. Se podrán realizar estas asambleas con los habitantes en general, los habitantes de una demarcación territorial o de un gremio o colectividad.

Estos 12 instrumentos de participación ciudadana pueden agruparse en 3 grandes ejes:

- Los instrumentos de participación directa, en donde los ciudadanos a través del voto directo y secreto emiten una decisión:
 - o El plebiscito.
 - o El referéndum.
 - o La consulta ciudadana
 - o El presupuesto participativo.
 - o La ratificación de mandato.
- Los instrumentos de democracia deliberativa y de rendición de cuentas, en donde los ciudadanos tienen el derecho de interactuar, discutir, dialogar y cuestionar a los representantes populares y servidores públicos:
 - o La comparecencia pública.
 - o El debate ciudadano.
 - o Las asambleas ciudadanas.
- Los instrumentos de corresponsabilidad ciudadana, en donde los ciudadanos inciden en la toma de decisiones y asumen el rol de colaborar, cooperar y trabajar en conjunto con las autoridades:
 - o La Auditoría Ciudadana.
 - o La iniciativa ciudadana.
 - o Los proyectos sociales.
 - o La colaboración popular.

La idea a través de este repertorio de mecanismos de participación ciudadana se podrá reconfigurar el sistema político y la relación de los gobiernos con los ciudadanos, permitiendo una mayor participación de la gente en los asuntos

públicos y creando espacios para la discusión, la deliberación y la toma de decisiones conjunta.

3.5.1.- Mecanismos de participación ciudadana:

REGLAMENTO ANTERIOR:

Contaba con 14 mecanismos

REGLAMENTO ACTUAL:

Cuenta con 19 herramientas, fueron integradas: Cabildo Infantil, Ayuntamiento abierto, Recorridos en Conjunto, Plataformas Digitales y Proyectos de Aportación Colectiva.

EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO:

REGLAMENTO ANTERIOR:

En el anterior reglamento los contribuyentes al pagar el impuesto predial, votaban por un listado de obras a realizarse. Destinando el 15% de lo recaudado en materia del impuesto predial para dichas obras.

REGLAMENTO ACTUAL:

La propuesta aprobada es que los contribuyentes continúen votando las obras públicas, adicionando que el 15 % de lo recaudado en materia del impuesto predial será destinado a acciones sociales, las cuales serán propuestas por los consejos sociales.

LA CAPACITACIÓN:

Se contempla como uno de los ejes principales de la participación ciudadana, la constante capacitación de los ciudadanos.

EN MATERIA DE ORGANIZACIÓN CIUDADANA:

REGLAMENTO ANTERIOR:

Solo contemplaba al Consejo Ciudadano, a los Consejos Consultivos y Organizaciones de la Sociedad Civil (OSCs).

REGLAMENTO ACTUAL:

El actual reglamento incluye: La Asamblea Municipal, El Consejo Municipal de Participación Ciudadana, El Consejo de Zona de Participación Ciudadana, el

Consejo Territorial de Participación Ciudadana, Los consejos Sociales de Participación Ciudadana y Los consejos Consultivos de Participación Ciudadana.

RESPECTO DE LAS ORGANIZACIONES VECINALES

REGLAMENTO ANTERIOR:

Dicho reglamento contemplaba demasiados requisitos para formar parte de las organizaciones vecinales.

REGLAMENTO ACTUAL:

En el actual reglamento, se reducen los requisitos para formar parte de las organizaciones vecinales, además se contemplan las sociedades cooperativas, para reactivar las economías de las colonias, barrios, agencias y delegaciones y se propone elevar al Congreso del Estado, una iniciativa para la modificación de algunos artículos del Código Civil, con el objetivo de que el Secretario General del Ayuntamiento, pueda protocolizar las actas de las asambleas de las asociaciones civiles y condominios.

3.6.- Reflexiones de los alumnos.

Reflexión del PAP de Juan Jorge Camarena Parada.

Me ha gustado mucho este PAP ya que lo enfoco bastante conforme a mi carrera, estoy yendo todos los días martes a la procuraduría social en la cabecera municipal de Tlajomulco, el cual me estoy desempeñando en las labores que se me han solicitado.

1. Cuando se tiene que desahogar las audiencias con las partes que tienen conflictos de manera pacífica poderlos solucionar, hago los acuerdos cuando ambas partes deciden llegar a un acuerdo de forma pacífica, los requiero para que me firmen las partes y que se respete el acuerdo ya realizado. Esto se me ha hecho demasiado padre ya que ves problemas que jamás te imaginarias con lo que te puedes encontrar, además sientes una gran satisfacción de saber que le estás haciendo un bien y algo bueno para nuestra sociedad sin cobrar un solo peso, es decir brindarles los servicios de mediación sí que estos tengas que gastar un solo peso, la gente sale muy agradecida y la mayoría de las veces logramos hacer que las personas involucradas en el conflicto logren solucionar su problema sin la

necesidad de recurrir a un órgano jurisdiccional donde si es muy tardado y tendrían que gastar en un abogado que los asesore o que les lleve a cabo el juicio.

2. Doy asesorías a las personas que lo requieren ya sea por problemas vecinales, familiares, civiles o de algún otro ámbito, esto me ha causado gran satisfacción porque hay personas que si llegan muy ofendidas y no saben que hacer, llegan con problemas de amenazas muy fuertes o incluso agresiones de las que uno no se puede quedar callado y acudir a un órgano jurisdiccional a presentar las denuncias o demandas correspondientes, es sorprendente la cantidad de abusos que se viven en Tlajomulco, yo los asesoro y los oriento para que no necesiten gastar en un abogado o en una asesoría jurídica para que puedan solucionar su problema, si es que se puede recurrir a la mediación como antes mencionaba yo la desahogo y en caso de que la persona quiera llegar a solucionar el conflicto con la otra parte, yo creo la invitación que se le manda a la otra parte por medio de la policía municipal para requerirlos y poder generar la audiencia para solucionar el conflicto, llevando a cabo el procedimiento correspondiente de manera rápida y precisa.

3. Realizó los expedientes de las personas y los archivó creando todo el papeleo que se requiere para algún caso en particular, hago los expedientes de cada persona para tener una evidencia y seguimiento de los acuerdos y conflictos que solucionamos para tener todo bien ordenado y llevar el conteo de las personas que ayudamos.

4. Cuando no hay mucha gente que atender me pongo hacer las etiquetas que van pegadas en cada expediente para antes de archivar, llenando los datos que se requiere, los imprimo, los corto, los pego y les pongo cinta enzima para que no se maltraten.

Estas son mis labores en la procuraduría social, me ha gustado mucho el PAP, lo recomiendo ampliamente a todas las personas que además de aprender cosas nuevas tienen las ganas y la satisfacción de ayudar a las demás personas , incluso es muy divertido como la gente plantea sus problemas y uno como mediador de desenvuelve inteligentemente para poder lograr un pacto a favor entre ambas partes, pongo mucho en práctica los conocimientos que adquirí durante mis clases de derecho, eso es algo que me gusta mucho ya que trata bastante sobre mi carrera,

y era algo que deseaba realizar antes de entrar a este pap, ha llenado todas mis expectativas y espero seguir trabajando en una forma positiva como hasta la fecha lo he hecho.

Lo que realizaba me ayudaba con todo lo aprendido dentro de mis clases, ya que cuando daba asesorías ya sea de materia penal, civil, mercantil o incluso administrativo tenía que poner en práctica y saber sobre todos estos temas para poder ayudar a la gente con las asesorías que me pedían, en las audiencias ponía en práctica las clases que lleve en el ITESO, métodos y resolución de conflictos, y medios alternos para la resolución de conflictos, ya que pongo en practico lo aprendido desempeñándome como mediador, en general eso es lo que más hago que van de la mano con mi carrera, incluso el cómo tratar a la gente lo pongo en práctica ya que un buen abogado debe de tratar de muy buena forma a sus clientes y ser honestos y honrados.

Valores que ejerzo:

Honestidad: siempre soy honesto con las personas que llegan con las asesorías, les hablo siempre con la verdad ya que si no se algo bien prefiero no decirles nada para no mal informarlos y trato de contestarle todas sus dudas de la mejor forma.

Respeto: siempre respetando a todas las personas que van a pedir nuestros servicios e incluso compañeros de trabajo, nunca nos insultamos sino todo lo contrario nos tratamos de ayudar en todo lo que podemos, y debo de respetar las decisiones que los que tienen el conflicto acuerden ya que es voluntario y son libres de decidir.

Libertad: no es a fuerzas que las personas acudan a este servicio cada persona es libre de decidir lo que en verdad quieren hacer o a donde quieren acudir y como arreglar sus problemas por medio de la mediación y el respeto de ambas partes, la parte solicitante no está obligado a acudir a la procuraduría social, el tiene el derecho y la libertad de decidir.

No violencia: este método enseñamos a solucionar nuestros conflictos sin tener que recurrir a la violencia, insultos o golpes, sino todo lo contrario los solucionamos

hablando tranquilas las cosas de forma pacífica y respetuosa para que en un futuro no se vuelvan a presentar situaciones parecidas entre los actores.

Compromiso: cumplí con todos mis compromisos y expectativas, ya que siempre cumplí con todo lo que se me pedía y lo hacía con muchísimo gusto con la satisfacción no solo por cumplir el pap sino la gran satisfacción que sentía cuando ayudaba a esta gente humilde que también merecen respeto, y una vida digna, por lo que con las asesorías que les otorgábamos les dábamos muchos consejos para que hicieran valer sus derechos.

Aprendizajes profesionales de la alumna de la Licenciatura en Ciencias de la Educación, Atzhiri Esperanza Calderón Unda

El desarrollo del Proyecto de Aplicación Profesional me fue de mucha utilidad en mi crecimiento como educóloga, pues me desenvolví en un escenario y en un ámbito que no es en el que comúnmente me desenvuelvo o en el que creí una educóloga no sería de mucha importancia.

Poder llevar a cabo una planeación sobre el tema de Educación para la Paz fue muy interesante desde mi perspectiva, pues en todos los semestres que llevo cursando la licenciatura, nunca habíamos hecho énfasis en lo importante que es educar a una sociedad para tener como fin la Paz.

Poder hacer una investigación más a fondo de este tema me hizo darme cuenta de la importancia y falta que hace en la sociedad actual este tema. Cómo es que algo tan básico y esencial no se enseña en las escuelas ni se generan talleres para llevarse a cabo.

Poder hacer la planeación del taller también me hizo acudir a muchas de las materias que ya cursé, pues la metodología y conceptos necesarios para llevar a cabo un taller no es cualquier planeación, debe ser algo que va más allá para que se puedan obtener resultados fructíferos.

Mi impedimento dentro del taller, fue el hecho de depender de terceros para poder llevar a cabo la prueba del taller, pero en su contraparte, fue un tiempo que pude dedicarle más a fondo al estudio de los fundamentos y conceptos de educación para

la paz, antítesis, experiencias, etc. Es por esto que se le dará seguimiento al PAP para que este taller se lleve a cabo en varias primarias del municipio de Tlajomulco.

Aprendizajes de la alumna de la licenciatura en derecho María José Mendoza Urías

El desarrollo del Proyecto de Aplicación profesional , me sirvió para analizar el grave problema legislativo que existe en el municipio de Tlajomulco de Zúñiga siendo este un municipio que potencialmente se encuentra en desarrollo, su infraestructura creció en muy poco tiempo, se generaron empleos y grandes conjuntos habitacionales, esto nos lleva a la premisa de que por el gran crecimiento en tan poco tiempo, se generaron una cantidad inmensa de conflictos vecinales , comerciales e incluso familiares entre la sociedad que habita este municipio , dado que el sistema de justicia de nuestro estado se encuentra sobre saturado en cuestiones de tiempo y lo que le cuesta al estado poder costear un procedimiento judicial , se instauraron las figuras de los métodos alternos de solución de conflictos, figuras que actualmente se encuentran en proceso de instalación dentro del citado municipio , como parte de los aprendizajes que me deja este PAP, es el fomentar en la sociedad la cultura de paz, la cual consta de invitar a los ciudadanos a resolver sus conflictos de una manera pacífica , sin necesidad de acudir al órgano jurisdiccional , esto es en beneficio de Tlajomulco, ya que por lo que pude apreciar durante el PAP , los conflictos que surgen generalmente son de una cuantía pequeña , entonces al acudir a estos mecanismos, tanto como el estado y sobre todo los ciudadanos se ven beneficiados , ya que resolver un conflicto de esta manera genera un ahorro del 70 % tomando en cuenta la parte tanto económica y de tiempo .

En este PAP, se buscó la manera de apoyar a la sociedad, reparar el tejido social , al analizar el reglamento de participación ciudadana , pude apreciar grandes deficiencias legislativas que yo como abogada encontré porque al momento de querer aplicar este instrumento se hubiera prestado para que el gobernado tuviera grandes inconvenientes , es por eso que en conjunto con un compañero que estudia las ciencias políticas procedimos a su estudio y análisis del mismo , y yo como

abogada pude aportar la parte jurídica y procesal así como mi compañero veía cuestiones en cuanto a la sociedad , el aportaba con lo que fuera viable y no , fue una experiencia enriquecedora porque trabajamos en conjunto el jurídico con las cuestiones políticas , cosa que considero que hoy en día, le falta a la sociedad y por eso existen grandes lagunas y enmiendas en las legislaciones que nos rigen a todos.

En lo personal lo que más me satisface fue el poder inmiscuirme en la cultura de paz y espero poder aportar más a la sociedad, para promover estos mecanismos de justicia alternativa, ya que aún se encuentran en proceso de instauración y mucha gente no conoce sus alcances ni sus beneficios, es muy importante generar cultura al respecto, para aligerar la carga procesal de nuestros juzgados y así poder obtener la siempre esperada justicia pronta y expedita.

Reflexiones de Alejandro Soto y Jiménez

Dentro del PAP aprendí a que todavía no tengo los suficientes conocimientos profesionales para poderlos aplicar en mi profesión de politólogo, ya que tuve que investigar en la biblioteca del ITESO sobre el concepto de Seguridad Humana. No tuve un mayor aprendizaje, porque el resto de mis conocimientos profesionales los apliqué en el servicio universitario que dimos a la Procuraduría Social del Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga.

Mis saberes puestos a prueba fueron el de diseño y aplicación de políticas públicas, el de investigación cualitativa, comunicación oral y escrita, manejo de la información y datos numéricos, pensamiento crítico, pensamiento sistémico, diseño y gestión de proyectos, y resolución de conflictos, así como trabajo en equipo, y teoría de las organizaciones.

Aprendí para mi proyecto de vida profesional que puedo llegar a ser un profesional sobre la seguridad en cualquier ámbito del gobierno en sus tres órdenes que son municipal, estatal, y federal.

La forma en que pude despegar una iniciativa de transformación social fue el de ser crítico con el PAP y con la misma realidad social que se vive en el municipio de

Tlajomulco de Zúñiga. Y a partir de esto, hacer propuestas para mejorar la efectividad y eficacia del PAP.

El único grupo social que fue beneficiado de manera directa fue el Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga. Ya que recibieron apoyo y asesoría por parte del PAP.

Este PAP está en proceso de crecimiento y desarrollo, así que debe reconocerse el amplio potencial que posee para poder beneficiar a más ciudadanos y ciudadanas que habitan en el municipio de Tlajomulco de Zúñiga, en aras de ampliar y profundizar la cultura de paz, extender el conocimiento de la justicia alternativa, y hacer más eficiente y eficaz la intervención del gobierno para la construcción de una comunidad segura y favorecer la participación ciudadanas de las personas.

Aprendizajes Profesionales David Carrillo Zúñiga.

El desarrollo de este Proyecto de Aplicación Profesional en el programa de incidencia y diseño de las políticas públicas, en este caso en la procuraduría social en el municipio de Tlajomulco, me permitió desarrollar habilidades profesionales que he adquirido a lo largo de la carrera como procesos, estructuras y diseños organizacionales, además del comportamiento de los colaboradores dentro de la procuraduría, tomando en cuenta la gestión de la misma procuraduría tomando en cuenta tres objetivos ,el proyecto, el programa y la organización.

Tuve la oportunidad desde el primer día que asistí a la procuraduría a ver como se llevaba a cabo una mediación a los pocos minutos de llegar y ver como se apoyaba a la gente que tenía problemas involucrados con justicia alternativa, hasta gente que llegaba con problemas legales sobre todo por custodia de niños especialmente por descuido o maltrato infantil y problemas de préstamo de dinero.

Cuando tuve la oportunidad de escuchar a varios ciudadanos, muchos querían desahogar sus problemas y Oscar Rodríguez un colaborador de la procuraduría nos daba consejos de como cortar de una manera respetuosa la plática cuando no había forma de poder ayudarla, fuimos muy profesionales en cuanto a la mediación comunitaria, problemas familiares, violencia, adeudos etc. sin embargo nunca tuve la oportunidad de hacer una mediación final, solo algunos casos en el archivo se concluían, o no se completaba por falta de asistencia de alguno de los involucrados;

Hubo un caso en particular en donde se trataba de un problema ejidal en donde un abogado cobró por anticipado un caso que nunca resolvió, a una pareja de la tercera edad, eso me puso a pensar como hay gente que aprovecha cualquier caso para robar, esto demuestra la falta de ética y valores de una persona que se supone que se prepara para ayudar a la sociedad de alguna manera y algunos hacen totalmente lo contrario abusando de la buena fé de algunas personas ya sea por falta de educación o desesperación.

La comunicación con los compañeros y el profesor fue indispensable para llevar a cabo esto, además del área de especialización de cada integrante como derecho, políticas públicas, administración, y ciencias de la educación, en la cual el siguiente verano haciendo curso por una educación para la paz, sería de gran ayuda por la ética y valores de futuras generaciones ya que la justicia alternativa no solo es solucionar problemas dentro de la organización sino tratar de evitarlo alrededor de la sociedad.

Aprendizajes Éticos.

Al asistir a la procuraduría social me di cuenta que la mayoría de las personas que iban eran de bajos recursos, sin embargo ahí mismo se les orientaba especialmente hacia donde tenían que ir, es una gran labor el trabajo que hace ahí Oscar que es psicólogo y Alejandra de derecho, como complementaban su trabajo para hacer un buen trabajo en equipo, pero sin embargo hay una raíz de este problema que tiene un origen que es el hogar, en donde hace falta ética, valores y educación, en donde hay gente que no tiene la oportunidad de poder estudiar por falta de recursos, y además la sociedad en la que te desenvuelves la que hace también cambiar a las personas, entonces tomando en cuenta estos problemas hace falta una educación de mayor calidad en el municipio de Tlajomulco, para poder desarrollar futuras generaciones que se preocupen por el bien común de la misma sociedad.

Estar en la procuraduría me hizo tener un panorama más amplio de lo que realmente pasa en zonas de bajos recursos, y lo mucho que falta por hacer no solo por estas personas que no tuvieron las mismas oportunidades, sino en toda la sociedad en general para poder evitar conflictos que pueden llevar a algo más, es necesaria una

mediación por parte de dos involucrados antes de llegar a la violencia y así evitar problemas legales hablando del mejor escenario que se puede presentar.

Hace falta más promoción acerca de la procuraduría, y las nuevas instalaciones en el CAT ayudará a que esta sea más reconocida y se sepa realmente en lo que puede intervenir ya que hay personas que llegan pidiendo apoyo para resolver problemas legales, en el cual se les orienta con quien dirigirse pero para tener una mejor comunicación y eficiencia, no se debería hacer duplicidad de tareas por cuestiones de tiempo y simplemente dirigir a la persona con las personas más competentes en determinada materia.

Reflexión del alumno Oswaldo Ramos López

Antecedentes:

En el marco del programa que ofrece el ITESO sobre proyectos de aplicación profesional. Los alumnos colaboramos con diversos grupos de la sociedad, con el objetivo de aplicar los conocimientos obtenidos a lo largo de nuestra estancia como alumnos de la universidad. Para esto, se abre un catálogo de proyectos que el alumno debe revisar para posteriormente poder elegir uno en el que creamos que podemos ser más útiles según nuestras aptitudes.

Fue así como elegí el programa de incidencia y diseño de políticas públicas, mismo que se lleva a cabo por mi institución y el Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga, por mutuo acuerdo de las dos partes.

Recién dio inicio el proceso de PAP en el periodo de primavera 2015, tuve dos opciones para colaborar; la primera era ser parte de la procuraduría social, y la segunda, formar parte del área de comunicación social, de tal forma que mi elección fue la segunda, ya que me consideré que podía aportar de mejor forma a la organización, con la creación de un manual metodológico que sirviera como un instrumento para la creación de comités ciudadanos, que como objetivo tendrían una óptima organización para la elección de proyectos gubernamentales.

Proceso:

El primer paso fue analizar todos los comités de ciudadanos que anteriormente se habían creado, en el marco del Manual de participación ciudadana que ya había perdido vigencia, pues había entrado uno nuevo en vigor, ya que se consideraba que el anterior no cumplía con el marco normativo adecuado para la inclusión de todos los ciudadanos en el contexto de toma de decisiones. Después de dos semanas centrados en el análisis llegamos a la conclusión de que un sector muy importante se quedaba fuera de las decisiones, y que por tal motivo no se cumplía uno de los principales ejes del gobierno; SER UN GOBIERNO INCLUYENTE, los que tenían acceso solo eran las personas de mayores ingresos económicos, por tal motivo, se tomó la decisión de llevar a cabo actividades que permitirán la participación de la sociedad en general, y fue de esta forma como logramos en paralelo al nuevo reglamento la creación del manual que daría origen a los comités ciudadanos que estarían en todo el Municipio.

Después de lo anterior una de las acciones también más importantes, fue la puesta en marcha de los comités ciudadanos, mismo que estarían conformados por habitantes de cierto territorio del Municipio, en ellos podíamos ver, jóvenes, personas de la tercera edad, egresados de universidades públicas y privadas, en fin, era un grupo heterogéneo que fortalecía el sentido de comunidad. El objetivo era formar aproximadamente 350 comités en los que se pudiera proponer que era lo que su comunidad necesita de manera más urgente.

En este contexto la dependencia de comunicación social lanzo una convocatoria abierta para que los diversos grupos de la sociedad presentarán un proyecto para su colonia, lo anterior con el objetivo de poner a “prueba” el nivel de participación de la sociedad, ofertadamente en dicha convocatoria se logró una respuesta alta de los ciudadanos, pero más importante aún, los proyectos presentados eran de calidad y con sustento.

Mi experiencia dentro del proceso:

Cuando llegue mi principal actividad fue hacer un análisis de los procesos que se venían haciendo en el manual de participación ciudadana pasado, y de tal manera, dar a conocer cuáles eran los principales problemas que existían para que los

objetivos del Ayuntamiento no se cumplieran. Posteriormente, me centré en el diseño del manual para echar a andar los comités ciudadanos, que como ya lo mencioné, tendrán sustento en el nuevo manual de participación ciudadana, lo anterior de la mano con una compañera del PAP estudiante de derecho y con funcionarios del gobierno de Tlajomulco. Mi trabajo del todo fue teórico y en el marco de las propuestas, de manera parcial fui a campo, aquí se centraban en la puesta en marcha de los comités. Fue así como concluí mi colaboración en el PAP.

Reflexión General:

Después de todo lo anterior pareciera que ya no habría más que exponer, pero no es así, en este apartado tengo la intención de mostrar mi aprendizaje real dentro del proyecto. Considero que cumplí con los objetivos del proyecto, pero también cumplí con el Ayuntamiento de Tlajomulco al aportarle un poco de mi conocimiento obtenido a lo largo de mi estancia como estudiante. Con la puesta en marcha de los comités mi aprendí que es la inclusión es parte fundamental para lograr la consolidación de una política pública, además, que formar grupos interdisciplinarios enriquecen la cohesión social misma que servirá para tener una sociedad más justa e incluyente.

Quiero resaltar la dinámica con mis compañeros de PAP y mi profesor; esta dinámica que hacíamos en la semana formaba parte de una retroalimentación para mejorar nuestra participación en el PAP, esto es, la observación del profesor a algo que no se venía haciendo bien, pero también se hacían propuestas por parte de los compañeros para mejorar y seguir haciendo bien lo que ya habíamos comprendido de mejor manera.

Considero que para los politólogos este PAP es muy rico en experiencias, pues vivimos el día a día de la administración pública, pero además tenemos la oportunidad de hacer propuestas que no quedarán en el papel, al contrario, que se pondrán en marcha, con el objetivo de generar un cambio con sentido común. Además, quiero decir que en el momento que generas la propuesta te sientes un servidor público y te das cuenta que no fácil dirigir un gobierno y por tal motivo te sientes extraño, porque primera ocasión no estas dónde siempre, es decir, en el

lugar confort, esto es en mera critica de lo que sea bien o mal, emitiendo juicios sobre las acciones gubernamentales, ahora puedo decir, que después de esta experiencia, nada es complicado, al contrario, será fácil estas dentro y fuera del gobierno, si estas dentro podrás dar lo mejor si actúas con sentido común, y si estas fuera, podrás emitir juicios con sustento.

A los jóvenes que están por comenzar su PAP y quieren vivir una experiencia real en la administración pública les recomiendo este proyecto, por lo siguiente:

- Experiencia real
- Pondrán a prueba su conocimiento
- Desarrollo de análisis crítico con sustento

Reflexiones del alumno Alan Montes Rodríguez

Durante el periodo que se trabajó en el fortalecimiento de la procuraduría social del gobierno municipal de Tlajomulco de Zúñiga en contribución con el ITESO para el Proyecto de Aplicación Profesional se desarrollaron mis habilidades desde mi campo profesional (ciencias políticas y gestión pública), entre las competencias profesionales empleadas durante el periodo de trabajo se destacan: análisis de políticas públicas, desarrollo de la administración pública, administración y gestión estratégica de organizaciones públicas y la evaluación social de proyectos; también se desarrollaron competencias técnicas como el trabajo en equipo, escucha activa empatía, calidez y comunicación.

El proyecto requirió del trabajo interdisciplinario para ofrecer una cobertura integral en todas las áreas de oportunidad en la procuraduría social, participaron politólogos, abogados, administradores, ciencias de la educación. Cada una contribuyó de manera importante y sustancial desde su disciplina pero siempre con un eje central (fortalecimiento y consolidación de procesos internos y externos en PSTZ) que mantuviera coordinado y amalgamado el trabajo de todos los compañeros.

Dentro de los aprendizajes personales que se rescatan después de la participación en la PSTZ son: es muy complicado pretender inferir en las dinámicas de una sociedad, contexto económico, cultural y político si no se vive la experiencia directa en la zona se pueden proyectar una serie de planes de trabajo pero de no conocer

la dinámica social difícilmente se podrá llegar a cristalizar positivamente el proyecto. Una mala implementación del plan de trabajo puede traer grandes complicaciones para lograr el cometido principal de la institución, una deficiente y mala socialización de la procuraduría, sus objetivos y beneficios fue el común denominador observado durante este periodo. La tarea de los compañeros y personal fue atender estas áreas de oportunidad y presentar soluciones innovadoras para mejorar la organización interna y sus procesos de la PSTZ aunado a la educación de los individuos de la comunidad para auto gestionar y solucionar sus problemas de una manera positiva a través de la participación.

Ahora podría decir que lo más importante para lograr la transformación de la realidad social a través de un proyecto de aplicación profesional, políticas públicas en esta situación, es lograr empoderar a los grupos sociales que directa e indirectamente son impactados positivamente ya que de nada sirve implementar cualquier tipo de iniciativa sin el apoyo y legitimidad de las personas que habrán de ser el grupo objetivo. Una vez que el sujeto logra apropiarse y sentirse parte del proyecto esté procura y cuidará de él para continuar con los beneficios que el proyecto le genera.

Fue una experiencia muy provechosa y gratificante el trabajar en la Procuraduría Social, gracias a este hecho logre poner en práctica saber profesionales tanto teóricos como metodológicos al igual que habilidades técnicas. La oportunidad de trabajar directamente con las personas y poder ayudar de acuerdo a las posibilidades que el proyecto y la procuraduría lo permiten me deja un sentimiento de satisfacción y agrado en la procuración de la mejora de la convivencia colectiva.

El Proyecto de Aplicación Profesional me permitió desarrollar principalmente mi habilidad en procesamiento de información ya que es necesario analizar el contexto social, económico y cultural donde se ubica la procuraduría para entender qué tipo de situaciones deben atenderse en esta institución. Las competencias profesionales que se implementaron en mi caso durante este periodo fueron el diseño y gestión de iniciativas públicas, teniendo como principal objetivo mejorar la convivencia

comunal y fomentar las relaciones de cooperación entre los vecinos de la comunidad.

Se contribuyó a la mejora y fortalecimiento del desempeño institucional de la Procuraduría Social del Gobierno de Municipal de Tlajomulco a través del planteamiento de una iniciativa llamada Ventanilla de Atención Temprana, esta propuesta nace como resultado de lo expuesto por el seguimiento y recomendaciones que se realizaron en el PAP anterior, se detectaron áreas de oportunidad donde se debería trabajar para dar solución a los problemas estratégicos que sufre la procuraduría entre los cuales se observaron un escaso conocimiento de la existencia de la procuraduría e incomprensión sobre el propósito y alcances de la procuraduría social. La iniciativa que se propone para el fortalecimiento de la procuraduría social está orientada en brindar información, acompañamiento y asesoría especializada a las personas que por distintas circunstancias están envueltos en disputas familiares, vecinales o comerciales y así facilitarles el acceso a la impartición de justicia y métodos alternos de resolución de conflictos.

Sin duda la experiencia interdisciplinaria fue provechosa ya que el grupo de trabajo estaba nutrido por diferentes disciplinas ciencias de la educación, ciencias políticas, administradores y compañeros del área de comunicación y artes audiovisual, la amalgama de estas disciplinas generaron productos finales más integrales y mejor diseñados gracias a una visión interdisciplinaria que fortalece la PSTZ a través del progreso en la vida institucional, procesos internos, métodos de evaluación y participación ciudadana.

Como individuo valoro mucho la oportunidad de interactuar directamente con las personas en la construcción y procuración de alternativas para la convivencia en sociedad, el proyecto permite desarrollar esta interacción entre compañeros, personal de la procuraduría y las personas que solicitan el apoyo en la búsqueda de soluciones positivas para sus problemas. Es común que en mi carrera los diseñadores de políticas públicas propongan e implementen políticas que no se adaptan al contexto de la población objetivo por el hecho de no tener una experiencia vivencial directa, lo que se traduciría en una posible iniciativa fallida.

Se necesita interactuar de manera directa con las personas involucradas para generar soluciones positivas que integren a la mayor cantidad de posibles usuarios y estos se sientan parte de la solución a sus problemas, creo firmemente que el PAP en que se realiza en colaboración con la Procuraduría Social de Tlajomulco no solo permite que los jóvenes que están cursándonos sus licenciaturas se desarrollen también empodera a las y los individuos que participan en los talleres y pláticas comunitarias con el fin de mejorar y preservar una sana convivencia.

El PAP tiene gran potencial para inferir en la construcción de una mejor comunidad donde se procura la cooperación y el desarrollo de jóvenes con un mayor sentido de responsabilidad, profesionalismo, calidez y empatía por sus afines.

Reflexiones del alumno Jonás Félix Soto

Aprendizajes profesionales

- Tuve que poner en práctica mis capacidades de organización, así como las de liderazgo y relaciones interpersonales.
- Trabaje en la formalización del manual interno de la procuraduría social. Trabajar en una visión donde el objetivo está muy lejos de obtener un beneficio monetario fue todo un reto. El objetivo principal de los negocios es generar dinero, pero en esta ocasión no era así, sino que todo giraba hacia el beneficio del ciudadano.
- Tuve que poner a prueba mis habilidades administrativas y de comunicación.
- Saber escuchar, tratar y canalizar a las personas según fuera el problema que estuvieran presentando fue un reto. Pero al mismo tiempo fue satisfactorio el poder ser parte de la solución que la gente estaba buscando.

Aprendizajes sociales

- Tratar con la gente con problemas no placentero, es fácil clavarse
- Los proyectos sociales siempre son un reto pero siempre se debe estar listo para enfrentarlos y yo me siento listo para hacerlo.

- Se pudo trabajar de una manera efectiva en el área de los métodos alternos de solución de conflictos.
- La gente aún no confía completamente en los procedimientos legales pero el hecho de platicar con el personal de la procuraduría social ayudaba mucho a que tomaran conciencia y a confiar en los métodos alternos de solución de conflictos.

5.- Conclusiones y recomendaciones

La seguridad humana tiene siete categorías, que son las siguientes: seguridad económica, seguridad alimentaria, seguridad en materia de salud, seguridad ambiental, seguridad personal, seguridad de la comunidad, y seguridad política. Cada una de ellas pretende responder a necesidades humanas y sociales de diferente carácter, las dos primeras (alimentación y salud) implican la satisfacción. De las cuales solamente se trabajó en las últimas tres desde el PAP.

Desde el PAP se atendieron tres de ellas: la seguridad personal y la seguridad comunitaria porque la aplicación de los conocimientos profesionales de las licenciaturas de Administración de Empresas, Derecho, Ciencias de la Educación, y Ciencias Políticas y Gestión Pública se encaminaron en apoyar de manera organizacional a la Procuraduría Social del Ayuntamiento, así como mejorar las relaciones sociales entre la comunidad por medio de la mediación, y aplicación de justicia alternativa por parte del gobierno municipal, así como la seguridad política ya que la evaluación de los distintos mecanismos de participación ciudadana fue otra aplicación y forma de apoyo por parte del mismo PAP.

Este concepto posee un enfoque integral, es decir, ve a la seguridad no como una cuestión de uso de la fuerza, sino como una cuestión multidimensional en donde se contempla y considera la calidad de vida de los individuos, y con condiciones relacionadas con el bienestar y desarrollo integral de cada ser humano. La seguridad, entonces se puede implementar de forma descendente, desde la

protección del gobierno, y de manera ascendente que es a través del empoderamiento de los y las ciudadanas, en un marco de gobernanza.

La Seguridad Humana va relacionada con los Derechos Humanos, ya que son derechos individuales e interdependientes, y siempre deben de ser progresivos, es decir, ampliarse para tener un mayor beneficio a las personas, así como son universales (ONU, 2016).

En la Declaración Universal de los Derechos Humanos se manifiesta que el artículo 3ro defiende el derecho a la vida y la seguridad. La correlación entre la seguridad humana y los derechos humanos la abordamos desde la interdependencia intrínseca que lleva la realidad de los derechos humanos en su prioridad contextual. Es decir, el derecho a la vida y la seguridad son derechos y necesidades fundamentales a la comunidad de Tlajomulco de Zúñiga, dado los altos índices de inseguridad que se han documentado y reportado en varias publicaciones académicas, por ejemplo, en el “Plan de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia” se muestran datos sobre la forma urbana que provocan exclusión social y propicio de redes de delincuentes en el fraccionamiento de Chulavista.

Se eligió este marco teórico de la Seguridad Humana por la pertinencia que tiene para el contexto de México, y en específico del municipio de Tlajomulco de Zúñiga. Ya que en México no existe una democracia plena (referencias), y por eso mismo la Seguridad Humana considera el tipo de régimen político, sea democrático o no. A diferencia de la seguridad ciudadana, en la cual se debe de cumplir la suposición de que se está en un régimen o estado democrático pleno. Lo ideal o el punto de realidad social donde se desea llegar sería la aplicación de la seguridad ciudadana, en donde los ciudadanos y ciudadanas son corresponsables con el gobierno para mantener, promover y garantizar la seguridad pública e individual ante cualquier amenaza que pueda existir en una determinada ciudad, región, estado o país.

El concepto de seguridad humana nos permite analizar la realidad social de Tlajomulco y definir los problemas en los que incidimos por medio de su concepto que se adecua a través de sus medidas centradas en las personas, medidas

exhaustivas (amenazas que pueden eliminar las libertades), medidas apropiadas a cada contexto, y medidas orientadas a la prevención.

El concepto de seguridad ciudadana es rechazado de manera contundente en este PAP por limitar el concepto de seguridad a una cuestión sencilla y simplista de “Éste deriva pacíficamente hacia un enfoque centrado en la construcción de mayores niveles de ciudadanía democrática, con la persona humana como objetivo central de las políticas a diferencia de la seguridad del Estado o el de determinado orden político.” (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2009). La seguridad ciudadana es solamente una de las muchas dimensiones que tiene la Seguridad Humana. Por esta razón, se deja de tener la seguridad ciudadana como marco conceptual para los distintos ejes de acción del PAP a partir de primavera 2016.

Una vez ya explicado en grandes rasgos lo que es Seguridad Humana, en los siguientes párrafos se menciona la relación y aplicación que tiene con los distintos ejes que posee el PAP, que son la gestión pública para la justicia alternativa, educación para la paz, procesos de gestión institucional para la aplicación de justicia alternativa, y la evaluación para los mecanismos de participación ciudadana.

La Seguridad Humana va relacionada con la justicia alternativa, ya que promueve el manejo positivo de conflictos por la vía de cooperación voluntaria entre las distintas partes que están en conflicto. Los objetivos de la justicia alternativa es ofrecer un medio para poder disolver los variados conflictos que entran por la vía de justicia tradicional (la cual no es expedita), así como ser interdependiente a promover una cultura de paz.

En cuanto a la aplicación de la educación para la paz, tal como se define en este mismo reporte, es transformar los hábitos, conductas, actitudes, y acciones de las personas habitantes del municipio de Tlajomulco de Zúñiga para que puedan gestionar y manejar sus propios conflictos con distintas formas que sean armoniosas y pacíficas. La alteridad, el reconocimiento, identificación de intereses

y necesidades de las partes implicadas directamente. La educación para la paz implica el rechazo o la no aceptación de la violencia como medio para gestionar conflictos.

Los procesos de gestión institucional se refieren a la movilización de recursos y organización del personal para que la justicia alternativa pueda ser efectiva.

De manera adicional se puede decir que la evaluación de mecanismos de participación ciudadana, se relaciona con la aplicación ascendente de la seguridad humana. El nuevo reglamento que ha creado el ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga puede tener la posibilidad de incrementar el acceso de las ciudadanas y de los ciudadanos para incidir, informarse, y decidir en la toma de decisiones del gobierno, ejerciendo la gobernanza, así como empoderarse para poder entrar a la toma de decisiones en el orden municipal, creando una prospectiva que esto también se pueda aplicar en el estado de Jalisco, así como con el gobierno federal.

Por otra parte La procuraduría está en un proceso de mejoramiento a través de su acreditación y la certificación de mediadores, sin embargo se detectan áreas de oportunidad donde se necesita trabajar para demostrar resultados positivos que apuntalan a la procuraduría como distintivo en la administración municipal actual y aumenten la confianza en los ciudadanos cuando acuden en busca de asesoría para resolución positiva de conflictos, la institución tiene un gran potencial para proporcionar y aumentar el valor público, a partir de los recursos públicos que se poseen y son empleados para generar resultados valiosos para la sociedad, es decir, se debe ir más allá del impacto monetario y enfocarse en incorporar cada vez más todo aquello que se considere provechosos para los ciudadanos.

Para ello se precisa manifestar de una manera más eficiente, clara y accesible la existencia, propósito, alcances, programas, iniciativas y socialización de la Procuraduría Social para generar una adecuada cultura de cooperación y paz (evidenciar las ventajas y valor del proyecto). Con este fin se recomienda el diseño y gestión de un taller de educación para la paz acompañado de un protocolo para las autoridades escolares, creación de ventanillas de atención temprana en juzgados y espacios públicos claves, conformación de comités ciudadanos en las

comunidades del municipio y una campaña de socialización a través de medios de comunicación para la difusión y sensibilización sobre el propósito, alcances, programas y valor público que ofrece la procuraduría.

Anexos

Anexo 1: Manual de organización interna de la Procuraduría social del gobierno municipal de Tlajomulco de Zuñiga.



“Manual De Organización Interna
Procuraduría Social ”



EL CAMINO HACIA LA MEDIACIÓN

Tlajomulco
Gobierno Municipal

GOBIERNO EN
MOVIMIENTO

OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LA PSTZ

General

Atender, gestionar y orientar aquellas acciones que involucren a las y los ciudadanos que acuden a la Procuraduría Social Municipal con el fin de mediar aquellos conflictos que ponen en riesgo su bienestar y entorno.

Funciones:

- Remitir al juez municipal la existencia de un posible delito durante el desahogo o término de la diligencia.
- Intervenir a petición de parte en la solución del conflicto de carácter vecinal, personal o familiar con el fin de conciliar sus diferencias, siempre que no sean constitutivas de delito, ni de la competencia de los órganos judiciales o de otras autoridades.
- Mediar en la conciliación para la reparación del daño;
- Girar el citatorio correspondiente al quejoso y al señalado previa solicitud firmada.
- Facilitar copias del expediente a solicitud de alguna de las partes que tenga interés jurídico.
- Canalizar todo asunto que para su solución integral involucre a otra dependencia municipal que apoye a dicha resolución.
- Guardar reservas de los asuntos que por su función le competen.
- Validar con su firma y sello la documentación que procese en el desempeño de sus funciones.
- Recibir y resolver sin demora los asuntos que le derive el síndico, además de las diferentes dependencias encargadas del bienestar social.
- Integrar al informe mensual de los jueces municipales los asuntos tratados y las determinaciones que haya tomado.
- Vincularse con otras dependencias municipales y estatales que coadyuven al fortalecimiento de la Procuraduría Social Municipal.

- Actualizar un directorio que apoye la labor de gestión en las diferentes actividades que proponga PSM en la profesionalización de su función.
- Brindar asesoría gratuita a las personas que acudan a Procuraduría Social Municipal, y las demás atribuciones que le confieran el Síndico, el Bando y otros ordenamientos.

Marco Organizacional

Es responsabilidad del titular de cada dependencia la expedición del Manual de Organización por lo que se emite este manual que documenta la organización actual de la PSTZ, presentando su estructura orgánica, funciones, procedimientos y servicios que permitan cumplir con los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo. Es muy importante el conocer, comprender y contribuir a que la misión y visión institucional fortalezcan a través de cada uno de los servidores públicos, por lo que se presenta:

MISIÓN

Somos una instancia pública de gobierno, comprometida y responsable en la prestación de servicios públicos para contribuir al desarrollo y aplicación de una cultura para la paz que facilite la construcción de relaciones sociales armónicas, justas y seguras. Nuestra atención a los ciudadanos está basada en un trato cálido y responsable. Las tareas centrales son sensibilizar, capacitar y educar a la ciudadanía, para lo cual contamos con personal profesional en la aplicación de la mediación y la conciliación pacífica de los conflictos, como medios para la aplicación de la justicia alternativa.

VISIÓN

Ser una procuraduría social, dónde por medio de la acreditación de nuestros centros de mediación y la certificación de nuestro personal por parte del Instituto de justicia alternativa del gobierno del estado de Jalisco, podamos aplicar los procedimientos establecidos en la aplicación de la mediación, la solución pacífica de los conflictos y la reparación voluntaria de los daños, propiciemos el respeto y la dignificación de las personas. Los servicios públicos que se ofrecen son de calidad y se busca crear las condiciones necesarias para que la ciudadanía adquiera las diferentes herramientas que incidan en la mejora sustantiva sobre su manera de ser y proceder acorde a la paz, el desarrollo armónico y sustentable y con seguridad para sus habitantes y que a su vez se incida en una mejor calidad de vida para toda la sociedad del municipio de Tlajomulco de Zúñiga.

PRINCIPIOS Y VALORES

El centro de atención de la PSTZ es la persona y su desarrollo integral, la PSPZ busca generar opciones para que la ciudadanía ejerza, con libertad y seguridad, sus derechos.

Buscamos también contribuir al desarrollo armónico de la sociedad porque incidimos en hacer conscientes a los ciudadanos de sus obligaciones, entre otras la de participar de manera activa y propositiva a la construcción de relaciones sociales humanas, justas y armoniosas, aplicando los principios de la educación para la paz. Se trata entonces de garantizar el ejercicio de los derechos en un adecuado equilibrio con el cumplimiento de las obligaciones, para el establecimiento del estado de derecho basados en la formación cívica y la protección irrestricta de los derechos humanos.

Nuestros valores son:

La honestidad y la efectividad, por lo que contamos con los mecanismos para una adecuada rendición de cuentas con transparencia, informando con precisión de los resultados e impactos de nuestra actuación.

La justicia y la paz, buscamos la aplicación de la justicia restaurativa, que en base al dialogo, la conciliación y la reparación del daño se generen mecanismos de convivencia social armónica y pacífica.

Partimos de reconocer que los programas de mediación comunitaria representan de modo tangible, la paz ciudadana basados en los valores que la rigen:

- Voluntariedad, organización comunitaria contra la violencia.
- Cooperación entre diversos sujetos.
- Resolución de conflictos y el aprendizaje de la cultura de paz.

Políticas Generales

Marco de referencia de las políticas de actuación.

Se promoverá la participación activa y propositiva de la ciudadanía, así como el impulso a su organización autónoma, para asegurar que los principios de la gobernanza se cumplan:

- La cooperación intra e inter gubernamental de tal manera que se generen soluciones más integrales a las problemática que se enfrenta en la convivencia social y por tanto se busque también la complementariedad en las acciones de gobierno para la atención adecuada a las causas de los problemas generando soluciones efectivas de largo aliento.
- Se buscará e impulsaran acciones tendientes a fortalecer el tejido social y a la generación de procesos de convivencia armónica a nivel familiar, comunal y social impulsando la educación para la paz.
- La corresponsabilidad entre gobierno y ciudadanía en la procuración de la justicia y la mediación efectiva para la solución adecuada de los conflictos. Por tanto se promoverá la educación cívica para que los ciudadanos reconozcan sus derechos sin soslayar sus responsabilidades como sujetos de su propio desarrollo.
- Se mantendrá un adecuado y pormenorizado registro de las actuaciones de la PSTZ para asegurar una efectiva rendición de cuentas.

- Se impulsará que la aplicación de la justicia alternativa incluya la adecuada reparación del daño y en su caso se buscará como facilitarlo, sobre todo en relación a perjuicios psicológicos y morales.
- De atención a la ciudadanía.
- El centro de atención de la PSTZ son las personas que como ciudadanía tienen derecho a una atención de calidad y con calidez. Entendemos que la calidad y calidez en el servicio que prestamos implica:
- Brindar la información requerida con amplitud y detalle de tal manera que el ciudadano identifique los límites y alcances de la intervención de la PSTZ en el asunto que se nos presente a resolver.
- Atender con respeto, amabilidad y consideración a los ciudadanos.
- En caso de no tener las competencias legales para resolver la demanda de atención que se nos presente, se le debe brindar la orientación pertinente y canalizar su petición a la instancia gubernamental correspondiente, acompañando el proceso de atención por otras instancias de gobierno.
- En los casos en que las personas que acudan a la PSTZ en situación de crisis brindar una respuesta inmediata y canalizar a la persona para recibir la orientación adecuada para que supere su estado emocional.
- De respeto a la jerarquía organizacional y de cooperación intergubernamental.
- La PSTZ como instancia dependiente de la Sindicatura se alineará a los criterios generales de aplicación de la ley en el ámbito de gobierno correspondiente y a las normas y procedimientos que establezca la propia Sindicatura, contribuyendo al desarrollo y mantenimiento del estado de derecho.

Se buscará coadyuvar al impulso de soluciones integrales de la problemática social más sentida y de mayor relevancia que se vive en el territorio municipal: entre otros a el abatimiento de la desigualdad y la pobreza, el combate a la inseguridad y por tanto a la construcción de una ciudad segura acorde a los lineamientos que existan al respecto. Para incidir de mejor manera la PSTZ establecerá mecanismos claros

de cooperación con las demás dependencias de gobierno de tal manera que exista un adecuado alineamiento y acciones coordinadas y conjuntas.

Se impulsará la cooperación con los actores clave del municipio y de la ZMG para facilitar el cumplimiento de los propósitos de la PSTZ, por lo que se mantendrán y ampliarán los acuerdos con:

- Los Centros de Investigación y Educación Superior
- Con las instituciones de educación básica y media superior
- Con la sociedad civil organizada
- Con las organizaciones empresariales

Para que contribuyan al impulso de la educación para la paz y se abran espacios de dialogo con los estudiantes, los padres de familia, empresarios, trabajadores, organismos vecinales, y toda manifestación organizada de la ciudadanía que nos permita ampliar nuestra cobertura.

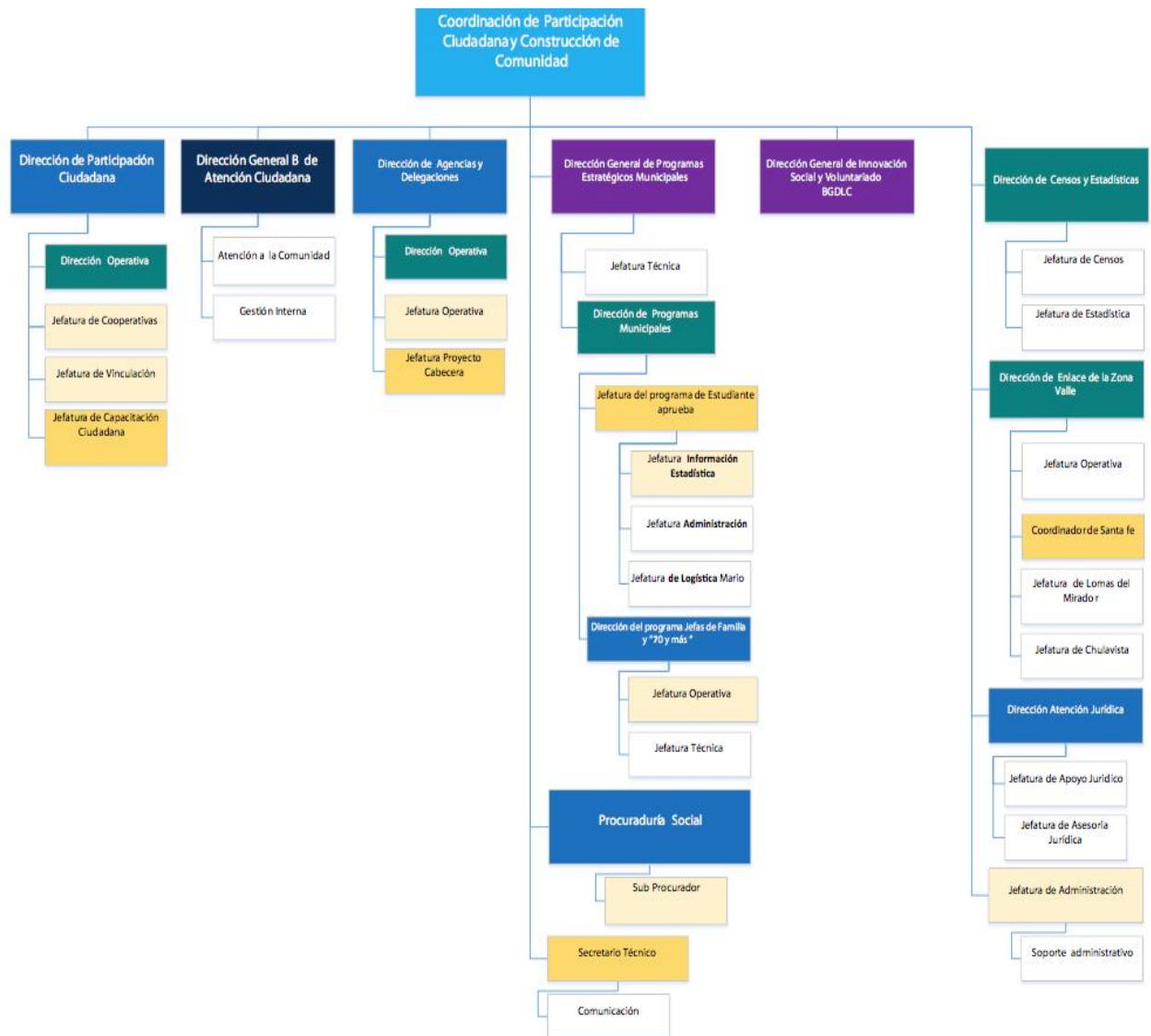
De carácter interno.

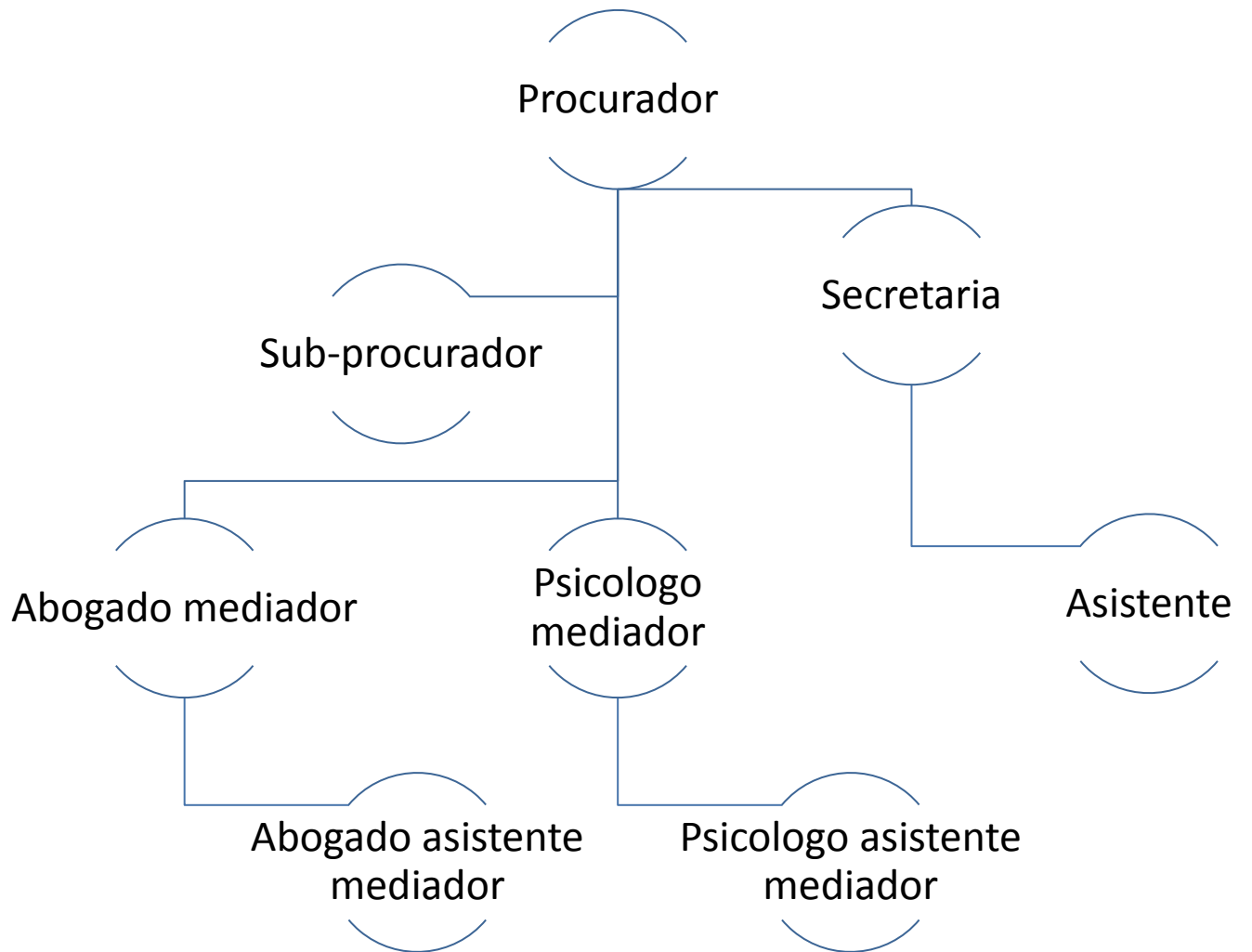
Para un mejor cumplimiento de nuestra misión y la construcción de nuestra visión de futuro, se promoverá la existencia de un clima de trabajo favorable a la gestión responsable y efectiva de nuestras responsabilidades, favoreciendo:

- El trabajo en equipo en donde todos conocen el sentido de la PSTZ y saben cuál es su responsabilidad y su contribución.
- Hay disposición a realizar un trabajo coordinado y en donde frente a las acciones públicas que se impulsan todos los integrantes de la PSTZ participan de manera propositiva y activa.

Con el propósito de lograr una gestión más efectiva en la propia PSTZ se plantea que se buscará:

- Contar y mantener las instalaciones tanto de la propia PSTZ como de los Centros de Mediación que se promuevan, en las mejores condiciones y cumpliendo con las especificaciones establecidas en el marco jurídico correspondiente con el objeto de mantener las acreditaciones requeridas.





MANUAL DE PUESTOS.

Recepción – Asistente

1. Saludar amablemente al ciudadano que solicita el servicio/ayuda del municipio de Tlajomulco.
2. Invitarle calurosamente a pasar a sala de espera de ser necesario en caso de que la asistente Master se encuentre ocupada.
3. Hacerle saber de los servicios con los que la procuraduría cuenta, y se canaliza si en la institución si ese asunto se puede deliberar o no.
4. Se agenda una cita en base a disponibilidad de la fecha de la audiencia solicitada.
5. Se expide el citatorio para el ciudadano solicitante y a su vez se gira el mismo para la o las personas solicitadas por medio de seguridad pública.
6. Se le agradece la confianza hacia la procuraduría y se reitera la invitación a la asistencia de la audiencia para tratar de llegar a la solución del problema, (Aquí se termina la labor con el ciudadano).
7. Se lleva a Resguardo de expedientes en espera de desahogo de audiencia.

- **Formatos utilizados**

- Solicitud de servicio
- Expediente en Excel y en físico

- **Herramientas**

- Teléfono
- PC
- Paquete de Office
- Agenda
- Copiadora
- Escáner
- Bitácora y/o Libro Azul

Seguimiento – Asistente

1. Etiquetar y Archivar los Expedientes Concluidos del día anterior.
2. Realizar llamadas pendientes de ciudadanos que canalizan a la procuraduría.
3. Los días Lunes, Miércoles y Viernes se hace la entrega y recepción de notificaciones de personas solicitadas a esta dependencia del Municipio.
4. Recepción de Oficios y Circulares siendo el caso cuando lo indique el Ayuntamiento.
5. Llegada la fecha del citatorio, si no se presentan ambas partes, se les llama para hacerles saber que su expediente ha sido terminado y/o concluido por falta de interés.
6. Revisión y Acomodo de acuses de la recepción de citatorios por parte de Seguridad Pública.

- **Formatos utilizados**

- Solicitud de servicio
- Expediente en Excel y en físico

- **Herramientas**

- Teléfono
- PC
- Paquete de Office
- Agenda
- Copiadora
- Escáner
- Bitácora y/o Libro Azul

Mediación – Abogado Mediador

1. Revisión de expedientes del día, organizándolos por hora haciendo un pequeño análisis del conflicto que versa dentro del expediente
2. Esperar a que las partes involucradas en el proceso de mediación se presenten a las instalaciones a la hora indicada.
3. Una vez constituidas las partes a la hora pactada, se les da la bienvenida en la recepción y se les invita pasar a la sala donde se llevara a cabo la audiencia de mediación y conciliación
4. Ya estando en la sala de mediación nuevamente se les da la bienvenida, se les agradece su asistencia y se les pide que se presenten las partes, el abogado mediador se presenta y les explica de manera detallada como se va a llevar a cabo el proceso, cual es el objetivo y los principios que rige dicho proceso, se les hace mención a ambas partes de que en caso de no llegar a un acuerdo se les proporcionará la asesoría correspondiente para en su momento puedan accionar a una instancia jurisdiccional o judicial.
5. Desarrollo de la mediación; 1) Se le da el uso de la voz a la parte que solicita el servicio, exhortándole que se dirija hacia la otra parte de manera breve concisa y respetuosa, una vez expuesta su argumentación el mediador le solicita que de una propuesta o una sugerencia de como solucionar su problema. 2) Se le brinda el uso de la palabra a la parte solicitada, para que manifieste lo que a su derecho corresponda y al final se le solicita que brinde una propuesta. 3) El mediador analiza la versión de cada una de las partes tomando el uso de la voz, utilizando técnicas de parafraseo, haciendo cuestionamientos de manera directa e indirecta con el objetivo de sintetizar y localizar el punto clave del conflicto, haciendo un planteamiento jurídico de la situación tratada. 4) Llegando a una etapa de negociación, ambas partes toman en consideración cada una de las propuestas ofertadas con el objetivo de llegar a un acuerdo o manifestar la negativa de solución

6. Una vez teniendo clara la propuesta de solución el mediador hace una síntesis tomando en cuenta las propuestas que ambas partes brindan, el mediador sintetiza o enfatiza lo que se plasmará en el convenio exhortándoles que el éxito del convenio depende en todo momento de la voluntad de ellos.
7. Se les agradece a las partes por la participación y se les felicita por haber llegado a un acuerdo.
8. Se lleva a cabo la elaboración del convenio y se les otorga el mismo a cada una de las partes para que lo revisen y analicen que las propuestas ofertadas en la audiencia de mediación correspondan a lo pactado en el documento, se recaban las firmas de los participantes.
9. Se le entrega al procurador para que plasme su firma y certifique el documento.

- **Formatos**

- Formato de convenio en los siguientes rubros:
- Vecinal, Mercantil, Familiar, Pensión Alimenticia y Convivencia, Personal y Convenios Referentes a todo tipo de contratos

- **Herramientas**

- Teléfono
- PC
- Libro de Oficios
- Agenda
- Copiadora
- Escáner
- Bitácora y/o Libro Azul / Base de datos electrónico

Procurador

1. Dar atención y orientación a todos los ciudadanos que solicitan entrevista para dar solución a los posibles conflictos que se representan.
2. Gestionar ante las dependencias correspondientes los asuntos que sean planteados por los ciudadanos y cuya resolución tenga que llevarse a cabo en una instancia distinta a la procuraduría social.
3. Intervención a petición expresa de las partes en visitas a las localidades y fraccionamientos para dar a conocer los servicios que ofrece la dependencia.
4. Validación de todos los temas que deban desahogarse en la dependencia mediante los distintos métodos de solución alternos de conflictos.
5. Firma y validación de los convenios a los que se llegan entre las partes una vez que se desahogan las audiencias de medición.

- **Formatos**

- Oficios de comunicación interna entre dependencias
- Formatos de convenio
- Solicitudes de servicio

- **Herramientas**

- de difusión : trípticos carteles, postales electrónicas
- PC
- Excel
- Agenda
- Copiadora
- Escáner
- Bitácora y/o Libro Azul
- dispositivos móviles

Anexo 2: Estructura para la presentación de taller participativo Educación para la paz

Mayo de 2016.

Introducción

En el presente documento se describe la estructura para la presentación de un taller participativo que se llevará a cabo en primarias públicas del municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco teniendo como tema central los fundamentos básicos y principales de lo que es la “educación para la paz” en un contexto específico.

Este taller será llevado a cabo por alumnos de diferentes licenciaturas estudiadas en el ITESO con el fin de que el tema de la “educación para la paz” sea más entendible para los alumnos que tomaran el curso y puedan reconocer los impedimentos o requerimientos de llevar a cabo una comunidad solidaria y pacífica, generando el objetivo del curso.

El documento incluye el fundamento teórico logrando hacer explícita la necesidad de presentar nuestro tema en el taller, también se incluye los ejes temáticos de lo que se podrá conocer un poco más en el taller, así como la metodología utilizada y la estructura de lo que se llevará a cabo dentro del taller y los participantes a quienes se dirige.

Fundamento Teórico

Saber sobre los fundamentos y conceptos de la educación para la paz es de gran relevancia para los estudiantes a los que irá dirigido el taller, pues son influyentes en el mundo y en su comunidad. y es importante que seamos conscientes de nuestro papel y poder así construir dinámicas sociales que permiten obtener resultados distintos a los que actualmente tenemos: trabajar de manera colaborativa por una transformación social.

La educación para la paz es el proceso de adquisición de los valores y conocimientos, así como las actitudes, habilidades y comportamientos necesarios

para conseguir la paz, entendida como vivir en armonía con uno mismo, los demás y el medio ambiente.

Antecedentes históricos:

- Nace como consecuencia de la Primera Guerra Mundial (educación para la comprensión internacional)
- Brota con nuevo vigor después de la Segunda Guerra Mundial con la creación de la ONU y UNESCO (educación para los derechos humanos y el desarme)
- A partir de los 60 la Educación para la paz pone un énfasis especial en el desarrollo de los países del Tercer Mundo.

Principio de la educación para la paz:

- o Cultivo de los valores
- o Aprender a vivir con los demás
- o Facilitar experiencias y vivencias
- o Educar en la resolución de conflictos
- o Desarrollar el pensamiento crítico
- o Combatir la violencia de los medios de comunicación
- o Educar en la tolerancia y la diversidad
- o Educar en el diálogo y la argumentación racional

Valores fomentados:

Justicia, Democracia, Solidaridad, Tolerancia, Convivencia, Respeto y Cooperación

En la actualidad, La moderna educación para la paz asume creativamente el conflicto como un proceso natural y consustancial a la existencia humana. La educación para la paz ayuda a la persona a desvelar críticamente la realidad compleja y conflictiva para poder situarse en ella y actuar en consecuencia.

Objetivo

A través de este taller se busca que los alumnos integren, de forma clara y dinámica las ideas centrales del concepto y el fundamento de la educación para la paz.

Ejes temáticos

Concepto de educación para la paz

- ¿Qué es la educación para la paz?
- ¿Por qué la educación para la paz?
- ¿Para qué la educación para la paz?
- ¿Para quiénes?
- ¿Dónde?
- ¿Cuándo?
- ¿Cuáles son los temas de la educación popular?

Duración y fecha del taller

El taller tendrá una duración de 40 minutos y la fecha a impartir está por verse.

A quién va dirigido

El taller va dirigido a estudiantes de primaria de escuelas públicas del Gobierno de Tlajomulco.

Metodología

Se utilizará para el taller una metodología dialéctica, siendo esta la utilizada en la educación popular. Esta metodología nos permite hacer que el alumno reflexione y

dialogue, es decir utilice los recursos orales haciendo así un diálogo adaptado al contexto en el que todos participen de manera activa.

Estructura

Etapa	Actividades técnicas	Propósito	Desarrollo	Material/ recurso	Tiempo
Apertura	Por equipos clasificar características de lo que es y lo que no es Educación para la paz, conceptos de violencia y anti violencia, identificando problemas que viven en su colonia.	-Integración -Fomentar la motivación en el aula. -Dar introducción al tema. -Mencionar que es la violencia.	1- Se divide al salón en tres equipos definidos por tres colores. 2- Se da la instrucción en la cual se les pide que busquen en diversos sitios dentro del salón papelitos del color de su equipo, donde vienen frases con las características de la Educación para la Paz, de violencia, anti violencia, autoridad, etc.	-Papelitos de colores con frases de las características de la educación popular haciendo referencias a lo que si es y lo que no. Violencia, anti violencia, autoridad, etc. -Pizarrón y plumones	15 minutos

Bibliografía

CIDE, C. d. (2015). *Síntesis del informe y recomendaciones en materia de justicia cotidiana*. MÉXICO D.F.: CIDE.

Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco IJA. (2013). Recuperado el 5 de Mayo de 2016, de Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco IJA: <http://ija.gob.mx/metodos-alternos/>

Landariz, A. (2007). Notas sobre la institucionalización de los social . *Zenbakiak*.

Mexicanos, C. P. (17 de Abril de 2016). *Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión* . Recuperado el 17 de Abril de 2016, de Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión : <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm>