

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente
Departamento de Estudios Sociopolíticos y Jurídicos.

Gestión de las Políticas Públicas y del Derecho

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

PAP PROGRAMA DE INCIDENCIA Y DISEÑO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS



5F06 - TLAJOMULCO: SEGURIDAD, EDUCACIÓN Y ECONOMÍA

**Proceso de institucionalización y comunicación de la procuraduría social de
Tlajomulco de Zúñiga**

PRESENTAN

Programas educativos y Estudiantes

Lic. en Derecho José Ernesto Coronel Tirado

Lic. en Derecho José Luis Orozco Reynoso

Profesor PAP: Francisco Javier Guerrero Anaya

Tlaquepaque, Jalisco, México

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	2
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	2
Resumen	2
1. Introducción	6
1.1. Objetivos	6
1.2. Justificación.....	7
1.3 Antecedentes	7
1.4. Contexto.....	14
2. Desarrollo	15
2.1. Sustento teórico y metodológico	15
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto	32
3. Resultados del trabajo profesional.....	33
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.....	34
5. Conclusiones	36
6. Bibliografía.....	36
Anexos (en caso de ser necesarios).....	37

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son una modalidad educativa del ITESO en la que el estudiante aplica sus saberes y competencias socio-profesionales para el desarrollo de un proyecto que plantea soluciones a problemas de entornos reales. Su espíritu está dirigido para que el estudiante ejerza su profesión mediante una perspectiva ética y socialmente responsable.

A través de las actividades realizadas en el PAP, se acreditan el servicio social y la opción terminal. Así, en este reporte se documentan las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo del proyecto, sus incidencias en el entorno, y las reflexiones y aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

Resumen

En el mundo existen una gran cantidad de problemas los cuales son generados por dos o más personas, entre ellos o hacia los demás que, al tener diferencias, no son capaces de conciliarlas y entran en conflicto. A partir de lo anterior es que se considera que la mediación es un medio a través del cual se puede dar salida a los problemas interpersonales y se abordará a partir de la siguiente definición:

“La mediación es la intervención de una persona u organismo en una discusión o en un enfrentamiento entre dos partes para encontrar una solución, que mejor resultado el resolver un problema sin el uso de la fuerza o de la sanción legal”.

A partir de la definición anterior es importante tener claro los conceptos que nos ayudaran a conocer de una manera más completa el tema y el motivo por el cual se realiza este trabajo:

- Mediador: Persona encargada de mediar entre dos partes.
- Ley: Regla o norma establecida por una autoridad superior para regular, de acuerdo con la justicia, algún aspecto de las relaciones sociales.
- Sanción legal: Es el castigo que se tienen por el incumplimiento de una ley.
- Partes: Problemas con el conflicto a resolver.

Por otra parte, el trabajo desarrollado consiste en aclarar las competencias de la procuraduría social a nivel del gobierno municipal y para esto es importante definir lo siguiente:

- Gaceta: El diario oficial de un gobierno municipal.
- Reforma de ley o reglamento: El modificar de un principio legal vigente lo cual tiene como finalidad una mejor interpretación para la correcta aplicación de la misma.

Ahora que tenemos en claro ciertos conceptos importantes de la mediación es esencial saber que la mediación en México inicio con la finalidad de resolver conflictos de manera más rápida, sin un procedimiento legal y buscando las mejores soluciones. Actualmente en el país existe una gran cantidad de trabajo por parte de las instancias judiciales, por lo que es de suma importancia la mediación para resolver conflictos menores los cuales con ayuda de un mediador se pueden solucionar de forma breve en donde ambas partes queden satisfechas con el resultado.

El trabajo que se está realizando para este proyecto de aplicación profesional consiste en asistir a la Procuraduría Social del municipio de Tlajomulco, Jalisco donde se atiende a personas con conflictos sociales, la dependencia revisa el problema y cita a las dos partes que están teniendo problemas o a las partes afectadas para de esa manera hacer una mediación. Este procedimiento consiste en que las dos partes exponen sus argumentos y sus problemas que tienen, el mediador les da turnos para que ellos puedan exponerlas, así como las soluciones. Una vez viendo cual sería la solución para las dos partes, ellas llegan

a un acuerdo que les sea de agrado a las dos y se firma un acuerdo en base a lo que se estableció en la mediación. Existen ciertos casos donde una vez firmado el acuerdo sigue existiendo el mismo problema, por lo que la recomendación en ese caso sería asistir de nueva cuenta para buscar otra alternativa o en caso de que se esté atentando contra algún derecho de la persona llevar el caso a la fiscalía para que se le brinde una sanción penal en caso de que se requiera.

La labor que nosotros ejercemos es brindar un apoyo a la institución realizando una institucionalización interna y externa. Iniciando con una reforma a la gaceta municipal, esto es porque la gaceta podría contener una mejor explicación de las facultades y de los derechos de la persona en el municipio. Como entendemos una gaceta municipal es un diario oficial de gobierno donde se publican reglamentos, procedimientos y de más temas administrativos entre otros. El tema de la mediación en la gaceta es un tema el cual es de gran importancia para la procuraduría social, esto es ya que es un organismo encargado de resolver conflictos de manera pacífica y evitar problemas mayores. La gaceta en la actualidad cuenta con varios apartados, sin embargo, en la parte de la mediación se habla muy poco de la misma, en este periodo de trabajo se realizó una propuesta de reforma de la gaceta para que la misma contenga de manera completa la información acerca de las facultades que tiene la procuraduría social, como aplicar el derecho, la definición de la mediación y en qué casos aplica.

Es importante que la sociedad conozca por medio de documentos como la gaceta las facultades de la mediación para que puedan acudir en caso de algún conflicto menor y no saturar la fiscalía.

Para esta propuesta, se estudio acerca de la mediación, sus orígenes y cómo funciona la mediación en otros municipios, estados y a nivel federal. Es importante tener en cuenta que cada lugar tiene problemas de comunicación diferentes por lo que es importante que se dé a conocer este procedimiento a la sociedad para que

de esa manera ellos puedan acudir a tiempo antes de algún conflicto mayor como se menciona anteriormente.

La otra aportación que se realizó a la procuraduría social es el realizar estadísticas de funcionamiento de la misma procuraduría social, esto mediante encuestas del mismo personal para conocer el nivel de comunicación que tienen entre ellos y buscar alguna solución para mejorar el mismo, así como conocer el motivo por el cual las personas asisten a la procuraduría social y como se enteran de la misma. Esta encuesta es de mucha utilidad de manera que ayuda a darnos una idea de cómo está el funcionamiento de la misma y que se tiene que mejorar.

A través de esta encuesta podemos conocer quienes conocen la

Muchas veces las personas no se dan cuenta de lo que falta y siguen una rutina con la finalidad de cumplir con su labor, es importante que las personas conozcan cual fue el resultado de la misma encuesta para que puedan mejorar. Así como también en base al análisis brindar recomendaciones para crear una mejor comunicación entre la misma dependencia y hacia la sociedad.

This document contains a detailed report of the processes that are carried out in the general Social Security Dependence in the H. Town Hall of Tlajomulco, for the implementation of a publicity strategy and Law modification. This project was approached from the theoretical perspective where the concepts of rule of law, governance, public spaces and public goods are clarified.

This document reflects the interdisciplinary work carried out during the spring 2017 semester by students from different careers who addressed the central problem from their perspective.

1. Introducción

1.1. Objetivo General:

- Contribuir a la promoción de la educación para la paz y a la aplicación de la justicia en Tlajomulco, desde la Procuraduría Social Municipal; a través de analizar, conocer, difundir documentar y evaluar situaciones relacionadas con los métodos de aplicación alternativa de justicia en la construcción de una ciudad segura.

1.2 Objetivos Específicos:

- Implementar un mecanismo por medio del cual se pueda generar una mejor comunicación interna.
- Modificar la gaceta municipal con la finalidad de establecer las facultades actuales que tiene la procuraduría social.
- Evaluar el nivel de comunicación que se tiene internamente y hacia la sociedad
- Diseñar y aplicar una estrategia de promoción y difusión sobre la aportación del quehacer de la procuraduría social en la aplicación de procesos de justicia alternativa y de educación para la paz.
- La apropiación de una cultura organizacional interna en la procuraduría que ayude a fortalecer su identidad organizacional.

1.2. Justificación

Este proyecto es de suma importancia de manera en que se está trabajando con los temas jurídicos que regulan las facultades que tiene la procuraduría en la sociedad. Las funciones de la procuraduría social son de gran importancia dado que esta aporta a la sociedad una mediación a los conflictos que existen en el municipio, para esto hay que tener en claro las actividades que se realizan para llevar a cabo esta labor y tener un documento legal que lo respalde.

Así también la comunicación interna en las dependencias de gobierno es algo muy importante en la actualidad ya que de esa manera se genera un ambiente donde existe la solidaridad, la comunicación entre las partes y el mejor desarrollo para llevar a cabo un proyecto en quipo.

1.3 Antecedentes.

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 cuanta 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.

Anteriormente se han hecho una gran cantidad de aportaciones al municipio, así como propuestas para mejorar el sistema y la organización de la dependencia de la "Procuraduría Social", entre ellas surgió primero una alternativa de

mejora en el actuar de la organización institucional de la procuraduría social, enfocada en la creación y la acreditación de un centro de justicia alternativa, esfuerzo que se realizó durante algunos semestres pasados. Una primera realidad es que el gobierno municipal de Tlajomulco no cuenta con un centro acreditado por el Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco (IJA) ya que:

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

Los mediadores deben pasar por un proceso de certificación. En tiempos recientes, 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.

En esta ocasión evaluamos el nivel de comunicación que se tiene internamente y hacia la sociedad para diseñar y aplicar una estrategia de promoción y difusión sobre la aportación del quehacer de la procuraduría social en la aplicación de procesos de justicia alternativa y de educación para la paz en

redes sociales, prensa escrita y demás medios para que la ciudadanía esté enterada de en qué momentos acudir a esta dependencia. A través de la apropiación de una cultura organizacional interna en la procuraduría que ayude a fortalecer su identidad organizacional.

1.4. Contexto

Dependencia de gobierno denominada como “procuraduría social” ubicada en el municipio de Tlajomulco, se tratan temas de mediación de apoyo a la sociedad para la solución de conflictos entre la misma sociedad o con cualquier autoridad del mismo municipio. Se hacen una gran cantidad de intervenciones para resolver conflictos, sin embargo, en los documentos legales donde se respaldan las facultades y funciones del mismo se le requiere modificación para que las personas tengan en claro en que se les puede ayudar. Nos encontramos frente a una dependencia que realiza su trabajo de acorde a la ley para buscar la paz social donde podemos observar la mejora con la actualización de datos. Así mismo vemos frente al sistema la necesidad de implementar una comunicación ya sea por medios sociales o físicos para dar a conocer la existencia de la misma dependencia.

2. Desarrollo

2.1. Sustento teórico y metodológico

¿Qué son los métodos alternos de solución de conflictos?

“Son en su mayoría procedimientos no adversariales 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”¹ Esta definición tan pragmática y sencilla, nos muestra todos los elementos necesarios que se necesitan para conocer que son los métodos alternos de solución de conflictos, así como también nos indica cuales los más comunes y puestos en práctica.

¿Cuál es el principal propósito de los métodos alternos de solución de conflictos?

- Objetivos: Entre los argumentos descritos y presentados por el gobierno podemos encontrar:

1. La necesidad de hacer más eficientes a los tribunales (Descongestionarlos).
2. El necesario mejoramiento del acceso a la justicia para las poblaciones.

- Objetivos: Entre los argumentos realizados por las organizaciones no gubernamentales (Universidades, fundaciones, organizaciones de desarrollo, etc.) podemos encontrar:

1. Mejorar el acceso a la Justicia
2. Contribuir al mayor protagonismo ciudadano

Las ventajas que se pueden lograr con estas alternativas son:

- La confidencialidad,
- La rapidez con la que se lleva a cabo (logrando acortar el procedimiento de en la mayoría de las ocasiones),
- Neutralidad,

¹Claudia Matute Morales: Métodos alternos de solución de conflictos. (2005)

- El gasto (la economía),
- Satisfacción por parte de los involucrados por los resultados obtenidos.

¿Cuáles son los principios que rigen los métodos alternos de solución de conflictos?

Apegándonos a lo que nos dice la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco podemos ver en su artículo cuatro vienen contenidos los artículos que deben regir estos métodos, los cuales son:

I. Voluntariedad: La participación de los interesados en el método alternativo deberá realizarse con su consentimiento y bajo su absoluta responsabilidad;

II. Confidencialidad: La información derivada de los procedimientos de los métodos alternativos no podrá ser divulgada, por lo que será intransferible e indelegable;

Sólo a petición de la autoridad ministerial y judicial se podrán entregar las actuaciones derivadas de los procedimientos de los métodos alternativos, los cuales se considerarán reservados para efectos de la Ley de Transparencia e Información Pública del estado de Jalisco;

III. Flexibilidad: El procedimiento será susceptible de cambios o variaciones según las circunstancias o necesidades de los participantes;

IV. Neutralidad: El prestador del servicio alternativo deberá ser ajeno a los intereses jurídicos que sustenten las diversas partes del conflicto;

V. Imparcialidad: El prestador del medio alternativo procederá con rectitud sin predisposición en favor o en contra de alguna de las partes;

VI. Equidad: El prestador del servicio deberá generar condiciones de igualdad para que las partes actúen dentro del procedimiento sin ventajas indebidas;

VII. Legalidad: Sólo podrán ser objeto del procedimiento previsto en esta ley, los conflictos derivados por la violación de un derecho legítimo o por incumplimiento indebido de una obligación y que no afecten el interés público;

VIII. Honestidad: El prestador del medio alterno deberá excusarse de participar cuando reconozca que sus capacidades, limitaciones o intereses personales pueden afectar el procedimiento;

IX. Protección a los más vulnerables: Los convenios finales se suscribirán observando adicionalmente los derechos de las niñas, niños, adolescentes, incapaces, adultos mayores e indígenas, según sea el caso;

X. Economía: Los prestadores del servicio procurarán ahorrar tiempo y gastos a las partes;

XI. Ejecutoriedad: Una vez sancionado y registrado el convenio en el Instituto, se podrá exigir su cumplimiento forzoso ante un juez de primera instancia en la vía y términos establecidos en el Código de Procedimientos Civiles del Estado;

XII. Inmediatez: El prestador del servicio tendrá conocimiento directo del conflicto y de las partes;

XIII. Informalidad: Estará ausente de las formas preestablecidas en los procedimientos jurisdiccionales, sujetándose únicamente a esta ley y la voluntad de las partes;

XIV. Accesibilidad: Toda persona sin distinciones de origen étnico, sexo, edad, condición social, religión ó estado civil tendrá derecho a los métodos alternos de justicia, por lo que se facilitará su acceso principalmente a las personas o grupos más vulnerables de la sociedad; y

XV. Alternatividad: Procurará el conciliador proponer diversas soluciones al conflicto de manera que las partes tengan opción de escoger alguna alternativa conveniente para solucionar el conflicto.

Formas de solución de conflictos

- **Autotutela**

“La autotutela es la primera de las tres formas que hay para resolver la conflictiva social. Es una forma egoísta y primitiva de solución. Él más fuerte o el más hábil impone la solución al contrario por medio de su inteligencia, su destreza o su habilidad; por tanto, el litigio no se resuelve en razón de a quién le asiste el derecho. Es una forma animal de superar la conflictiva, pues en las sociedades de animales, sus conflictos parecen resolverse básicamente y predominantemente mediante la autotutela.”²

Esta se encuentra prohibida por el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos el cual establece en su primer párrafo que *“ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho.”*

- **Autocomposición.**

“Es el medio de solución parcial, proviene de una o ambas partes del conflicto. Es unilateral cuando proviene de una de las partes y bilateral cuando tiene su origen en ambas partes. No consiste en la imposición de la pretensión propia en perjuicio del interés ajeno, sino, por el contrario, en la renuncia a la propia pretensión o en la sumisión a la de la contraparte. Las especies de la autocomposición son el desistimiento, el perdón del ofendido, el allanamiento y la transacción; las tres primeras tienen carácter unilateral y la última bilateral.”³

² <http://jorgemachicado.blogspot.mx/2010/03/idpo.html>

³ Alcalá-Zamora y Castillo, Niceto PROCESO, AUTOCOMPOSICIÓN Y AUTODEFENSA (CONTRIBUCIÓN AL ESTUDIO DE LOS FINES DEL PROCESO) (2008)

- **Heterocomposición**

“La heterocomposición es una forma evolucionada e institucional de solución de la conflictiva social e implica la intervención de un tercero ajeno e imparcial al conflicto. Históricamente, en un principio, las partes en conflicto recurrían a la opinión de un tercero que de forma amigable trataba de averniarlos.”⁴

- **Mediación**

La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. Los mediadores pueden ser alumnos, profesores, padres. No son jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos.⁵

Apegándonos a lo que dice la Ley de justicia alternativa del Estado de Jalisco en su artículo 3 punto XIII la mediación es;

“Método alternativo para la solución de conflictos no adversarial, mediante el cual uno o más mediadores, quienes no tienen facultad de proponer soluciones, intervienen únicamente facilitando la comunicación entre los mediados en conflicto, con el propósito de que ellos acuerden voluntariamente una solución que ponga fin al mismo total o parcialmente.”⁶

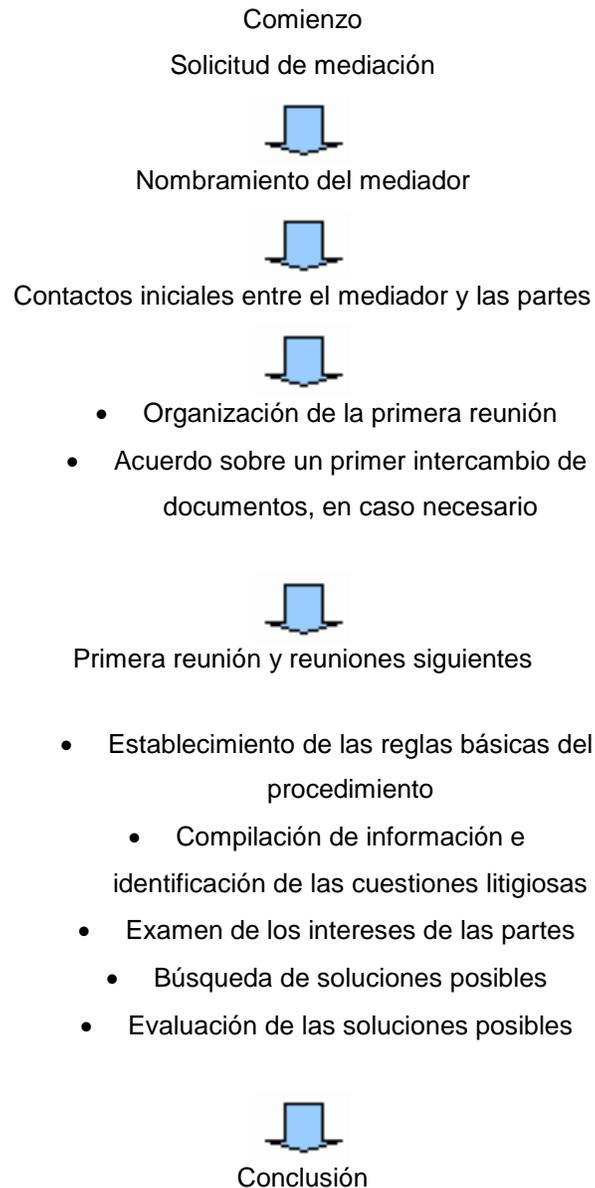
Lo que queda claro analizando ambas definiciones es que la mediación es voluntaria, es confidencial, y está basada en el diálogo de las partes, por lo que el mediador es simplemente un facilitador de la comunicación y no más, es decir, no tiene facultad para proponer o dictar sentencias. La mediación puede resolver conflictos relacionados con la violación de las normas de convivencia, amistades que se han deteriorado, situaciones que desagraden o parezcan injustas, malos tratos (en cualquier ámbito) o cualquier tipo de problemas entre miembros de la comunidad educativa, es decir, pueden atender conflictos de todo tipo y no estrictamente jurídicos, puede existir desde la mediación escolar, mediación familiar.

⁴Alcalá-Zamora y Castillo, Niceto PROCESO, AUTOCOMPOSICIÓN Y AUTODEFENSA (CONTRIBUCIÓN AL ESTUDIO DE LOS FINES DEL PROCESO) (2008)

⁵ Marínes Suares: Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas (1996)

⁶ Ley de justicia alternativa del Estado de Jalisco.

FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN



<http://www.wipo.int/amc/es/mediation/principal-steps.html>

Pre-mediación: Fase previa a la mediación, en ella se crea las condiciones que facilitan el acceso a la mediación. En ella se habla con las partes por separado, se explica el proceso a seguir y se solicita su consentimiento para acudir a la mediación.

Mediación: Estas son las fases de la mediación que vienen descritas y presentadas en el libro “Mediación, conducción de disputas y comunicación de técnicas” por Marines Suárez.

1. *Presentación y reglas del juego.* Fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y los mediados, también se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación.
2. *Cuéntame.* Fase en la que las personas que son mediadas exponen su versión del conflicto con los sentimientos que le acompañan. Las partes han de ser escuchadas.
3. *Aclarar el problema.* Fase dedicada a identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y de divergencia del mismo. Se trata de establecer una plataforma común sobre los temas más importantes que han de ser solucionados.
4. *Proponer soluciones.* Fase dedicada a la búsqueda creativa de soluciones y a la evaluación de las mismas por las partes.
5. *Llegar a un acuerdo.* Fase dedicada a definir con claridad los acuerdos. Estos han de ser equilibrados, específicos, posibles. También se suele dedicar un tiempo a consensuar algún procedimiento de revisión y seguimiento de los mismos.

Según este mismo libro, para llevar a cabo una buena mediación se deben tener las siguientes “habilidades”:

1. Escucha activa
 - a) Mostrar interés
 - b) Clarificar
 - c) Parafrasear
 - d) Reflejar
 - e) Resumir
2. Estructurar

3. Ponerse en lugar del otro
4. Mensajes en primera persona

Es por ello que la mediación no se puede llevar a cabo con una actitud de confrontación o “revanchismo” por las partes, tiene que existir un genuino y verdadero interés de estas, por resolver el conflicto y estar dispuesto a tener un cambio de opiniones durante la mediación.

A lo largo de nuestra estancia en la procuraduría social del Ayuntamiento de Tlajomulco se pudo observar y apreciar, como los abogados mediadores utilizaban estos métodos que permitían que existiera una comunicación fluida, desinteresada y verdadera, denotando la comunicación pacífica en la mediación. Pero de igual manera existieron una gran cantidad de casos en los que no se pudo llegar a un arreglo por falta de interés de las partes o por motivos de no asistencia a la mediación.

Políticas públicas y rendición de cuentas.

Una política pública es entendida como “un conjunto de acciones y omisiones que manifiestan una determinada modalidad de intervención del Estado en relación con una cuestión que concita la atención, interés o movilización de otros sectores de la sociedad civil” (O'Donnell, 1976) El proceso del diseño de las políticas públicas consta de 5 etapas las cuales son causales, consecutivas e interdependientes. (Gómez, 2010)

1. Agenda política: Es entendida como las cuestiones o problemas a los que se tiene que prestar atención prioritariamente. Durante esta etapa se evalúa la seriedad del problema y su definición se da mediante un proceso continuo dependiente de la dinámica de fuerzas sociales y políticas.
2. Formulación de política: Consiste en la identificación del problema, definición de objetivos y metas. Es en esta etapa cuando se busca plantear todas las soluciones posibles, así como las consecuencias probables de cada alternativa.

3. Proceso de decisión: En esta etapa se comparan las alternativas con los objetivos planteados previamente y se elige la solución cuyos resultados proporcionan mayor alcance de objetivos, mayores beneficios con costos iguales o menores costos con beneficios iguales. Tras elegirse la alternativa se asignan los recursos.

4. Implementación: Durante esta etapa se pone en marcha la opción seleccionada, mediante actividades y acciones concretas que se realizan hasta alcanzar los efectos buscados en un principio. Este es un proceso complejo donde intervienen diversos actores y se toman decisiones importantes, por lo que requiere monitoreo y coordinación.

5. Evaluación: Esta etapa final determina en qué medida y cómo se han logrado los objetivos. Es de mayor utilidad si se retroalimenta el proceso en cada una de sus fases, pues permite analizar las políticas públicas para mantenerlas, modificarlas o terminarlas.

Tomando en cuenta el marco teórico anteriormente descrito, en el desarrollo de este PAP, logramos identificar cuáles son los conflictos que más aquejan a la población que acude a la Procuraduría Social de Tlajomulco, lo que representa el inicio de la definición de la agenda pública.

De igual manera se logró sistematizar información específica acerca de los expedientes, como el tipo de conflicto y resolución que se le dio. Lo anterior es material útil para evaluar el desempeño, eficiencia y eficacia de la Procuraduría Social; dicho en otras palabras, facilita la rendición de cuentas, siendo esta la que orientará al Gobierno de Tlajomulco para encaminar el diseño de futuras políticas públicas y la agenda pertinente.

Bases teóricas y metodológicas para la resolución pacífica de conflictos.

¿Qué se entiende por conflicto?

Podemos decir de una manera simple que es la diferencia de intereses y opiniones, entre dos o más partes sobre una situación o tema determinado. La mayoría de los conflictos tienen causas múltiples.

En los últimos años, la educación para la paz (EP) se ha ido centrando cada vez más en el tema de educar y para la resolución no violenta de los conflictos.

La EP va a plantear como un reto educar en y para el conflicto. Y este reto se va a concretar en temas tan importantes como:

1) Descubrir la perspectiva positiva del conflicto. Verlo como una forma de transformar la sociedad y las relaciones humanas hacia mayores cotas de justicia. Descubrir que los conflictos son una oportunidad educativa, una oportunidad para aprender a construir otro tipo de relaciones, así como para prepararnos para la vida, aprendiendo a hacer valer y respetar nuestros derechos de una manera no violenta.

2) Aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad. Dar pautas tanto al profesorado como a padres/madres y alumnado para que tengan herramientas que les ayuden a enfrentar y resolver los conflictos en los que nos vemos inmersos cotidianamente.

3) Encontrar soluciones que nos permitan enfrentar los conflictos sin violencia, sin destruir a una de las partes y con la fuerza necesaria para llegar a soluciones en las que todos y todas ganemos, y podamos satisfacer nuestras necesidades.

4) Desarrollar la agresividad no violenta, la asertividad, así como descubrir las bases del poder tanto propio como ajeno serán algunas pistas.

5) Educar para el conflicto supone aprender a analizarlos y resolverlos, tanto a nivel micro (los conflictos interpersonales en nuestros ámbitos más cercanos: clase, casa, barrio,...), como a nivel macro (conflictos sociales, internacionales,...).

En el nuevo siglo, aprender a resolver conflictos de manera justa y no violenta es todo un reto que la educación para la paz no puede ni quiere soslayar.

Perspectiva positiva del conflicto

Hay una idea muy extendida que es la de ver el conflicto como algo negativo y, por tanto, algo a eludir. Esta idea probablemente esté basada en diversos motivos:

- Lo relacionamos con la forma en la que habitualmente hemos visto que se suelen enfrentar o "resolver": la violencia, la anulación o destrucción de una de las partes y no, una solución justa y mutuamente satisfactoria. Desde las primeras edades los modelos que hemos visto apuntan en esta dirección: series infantiles de televisión, juegos, películas, cuentos,... - todas las personas sabemos que enfrentar un conflicto significa "quemar" muchas energías y tiempo, así como pasar un rato no excesivamente agradable.
- La mayoría sentimos (incluidos educadores y educadoras) que no hemos sido educadas para enfrentar los conflictos de una manera positiva y que, por tanto, nos faltan herramientas y recursos. En los programas de las facultades de pedagogía y de ciencias de la educación se echan a faltar temas como la resolución de conflictos.
- Tenemos una gran resistencia al cambio.
- Aunque las cosas no estén bien y lo veamos claro, muchas veces preferimos mantenerlas así antes que asumir los riesgos que significa pero vamos incluso más allá, consideramos que el conflicto es positivo. Se podrían dar muchos motivos, pero resaltamos los siguientes:
 - Consideramos la diversidad y la diferencia Como un valor. Vivimos en un solo mundo, plural y en el que la diversidad desde la cooperación y la solidaridad, es una fuente de crecimiento y enriquecimiento mutuo. Convivir en esa diferencia conlleva el contraste y por tanto las divergencias, disputas y conflictos.

- Consideramos que sólo a través de entrar en conflicto con las estructuras injustas y/o aquellas personas que las mantienen, la sociedad puede avanzar hacia modelos mejores. Es decir, consideramos el conflicto como la principal palanca de transformación social, algo que como educadores y educadoras por la paz debe ser, precisamente, uno de nuestros objetivos básicos.
- Consideramos el conflicto como una oportunidad para aprender. Si el conflicto es algo connatural a las relaciones humanas aprender a intervenir en ellos será algo fundamental. Si en lugar de evitar o luchar con los conflictos, los abordamos con los chicos/as podemos convertirlos en una oportunidad para que aprendan a analizarlos y enfrentarlos. Resolver un conflicto por sí mismos, además de hacerles sentir más a gusto con el acuerdo, les dará más capacidades para resolver otros en el futuro.

El reto que se nos plantea será, cómo aprender a enfrentar y resolver los conflictos de una manera constructiva, "no violenta". Esto conlleva comprender qué es el conflicto y conocer sus componentes, así como desarrollar actitudes y estrategias para resolverlo. Entendemos por resolver los conflictos, a diferencia de manejarlos o gestionarlos, el proceso que nos lleva a abordarlos, hasta llegar a descubrir y resolver las causas profundas que lo originaron. No bastante, la resolución de un conflicto no implica que a continuación no surjan otros. En la medida que estamos vivos y seguimos interaccionando y se darán oportunidades para avanzar o retroceder, según cómo los enfrentemos y resolvamos.

Por tanto, desde la educación para la paz vemos el conflicto como algo positivo e ineludible que debe ser centro de nuestro trabajo. Así se puede definir el conflicto como un proceso en el que hay oposición de intereses (tangibles), necesidades y/o valores no satisfechos. Con base en esta definición se puede diferenciar dos situaciones que se confunden con los conflictos reales:

El pseudo-conflicto: puede mostrarse de forma agresiva, sin embargo' no existe problema (ya que la satisfacción de unas necesidades no impide las otras)

aunque las partes pueden creer que sí. Casi siempre suele ser una cuestión de malentendidos, desconfianza y mala comunicación.

Conflicto latente: no se muestra de forma agresiva ya que una o ambas partes no perciben la contraposición de intereses/necesidades o valores. Estos no se abordan o ni tan solo se reconocen como conflictos porque no han explotado, porque no existen signos de violencia directa. Esto hará que sigan creciendo por su propia dinámica.

Por lo que el conflicto innecesario, es decir, aquel en el que la satisfacción de las necesidades de una parte no impide la satisfacción de la otra, tiene como componentes:

- Mala comunicación
- Estereotipos
- Desinformación
- Percepción equivocada del propósito o proceso
- Diferencias de opinión sobre el camino a seguir
- Criterio para tomar la decisión
- Repartición de recursos

De este modo, la parte genuina de un conflicto se basa en diferencias esenciales y cuestiones incompatibles, como por ejemplo distintos intereses, necesidades y deseos.

¿Cuáles son los elementos del conflicto?

- Las partes, personas o grupos de personas que intervienen en forma directa o indirecta.
- El Poder, que es la capacidad de influencia que tiene una parte sobre la otra, la función del mediador, es equilibrar dicho poder.
- Las percepciones Del conflicto, es la realidad que una parte trasmite a la otra, es la forma de recibir o demostrar el conflicto y sus causas.

- Las emociones y sentimientos, que se traducen en diferentes estados de ánimo con motivo de los recuerdos, o frustraciones vividas.
- Las posiciones, es el reclamo que cada una de las partes hace a la otra.
- Intereses y necesidades son los beneficios que las partes quisieran obtener de la solución del conflicto.
- Los valores, principios y creencias que es parte de la cultura e idiosincrasia de los seres humanos.

Causa que determina o provoca un conflicto

Conflictos de relación y comunicación. Se deben a Fuertes emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos, o a la escasa comunicación entre las partes. Conducen a una espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.

Conflictos de información. Se deben a la falta de información necesaria para tomar las decisiones adecuadas por lo que se interpreta de manera diferente la situación o no se le asume el mismo grado de importancia.

Conflictos de intereses. Se deben a la competición entre necesidades no compatibles o percibidas como tales. También puede ser de tipo psicológico y comportan percepciones de desconfianza, juego sucio, intolerancia, etc.

Conflicto de valores. Se deben a los diferentes criterios de evaluación de ideas, creencias o comportamiento que se perciben como incompatibles. El conflicto estalla cuando estos valores se intentan imponer por la fuerza a la otra parte que los percibe como negativos, no importante o no propios para una persona en la cual se encuentra involucrada en cierto problema.

Conflictos de roles, de poder, de autoridad y de acceso a los recursos.

Actitudes ante el conflicto

Hay cinco grandes actitudes ante el conflicto. Descubrir las propias y las de los demás será un trabajo previo importante a hacer en resolución de conflictos:

- a) Competición (ganar/perder): nos encontramos una situación en la que conseguir lo que yo quiero, hacer va leer mis objetivos, mis metas, es lo más importante, no importa que para ello tenga que pasar por encima de quien sea. La relación no importa. En el modelo de la competición llevada hasta las últimas consecuencias lo importante es que yo gane y para ello lo más fácil es que los demás pierdan. Ese perder, en ocasiones, se traduce no ya en que la otra persona no consiga sus objetivos sino en que sea eliminada o destruida (la muerte, la anulación,...). En el terreno pedagógico, buscamos la eliminación de la otra parte no con la muerte, pero sí con la exclusión, la discriminación, el menosprecio, la expulsión, etc.
- b) La acomodación (perder/ganar): con tal de no confrontar a la otra parte yo no hago valer o ni planteo mis objetivos. Es un modelo tan extendido o más que la competición a pesar de que creamos lo contrario. A menudo confundimos el respeto, la buena educación, con no hacer valer nuestros derechos porque eso pueda provocar tensión o malestar. Vamos aguantándonos hasta que no podemos más y entonces nos destruimos o destruimos a la otra parte.
- c) La evasión (perder/perder): ni los objetivos ni la relación salen bien parados, no se consiguen ninguno de los dos. No enfrentamos los conflictos, metemos "la cabeza debajo del ala", por miedo o por pensar que se resolverán por sí solos.
- d) La cooperación (ganar/ganar): en este modelo conseguir los propios objetivos es muy importante, pero la relación también. Tiene mucho que ver con algo muy intrínseco a la filosofía "no violenta": el fin y los medios tienen que ser coherentes. Es el modelo hacia el que vamos a intentar encaminar el proceso educativo. Es un modelo en el que sólo sirven soluciones gano-ganas, se trata de que todos y todas ganemos. Cooperar no es acomodarse, no puede ser renunciar a aquello que nos es fundamental. Sin ceder se puede llegar a negociar, de hecho hay que aprender a NO ceder en lo fundamental. Otra cosa diferente es que se puede ceder en lo que es menos importante.
- e) La negociación: llegar a la cooperación plena es muy difícil, por ello se plantea otro modelo en el que se trata de que ambas partes ganen en lo fundamental, ya que no pueden llegar al 100%. Hay gente que cuando habla de negociación, en

realidad está pensando en una mera táctica Del modelo de la competición. Si una de las dos partes no se va con la sensación de que ha ganado lo fundamental, no estamos en este modelo, sino en el de la competición o en la acomodación.

Cuando analizamos nuestras propias actitudes, muchas veces descubrimos con sorpresa como nuestra actitud ante los conflictos es la evasión o la acomodación, y cómo de ahí se deriva que nuestros conflictos no se resuelvan.

Escalada conflictual

Aunque no se pueden comparar los conflictos armados con los conflictos interpersonales y tampoco extraer fórmulas generalizadas para solucionarlos si es posible conocer dinámicas muy generalizadas de los mismos. Una de estas dinámicas es la escalada conflictual, en la que juegan un papel muy importante las frustraciones, las polarizaciones crecientes, las malas percepciones, la incomunicación, etc. En los conflictos "micro" también existen factores de aceleración, como la propaganda desinformadora, los rumores, el temor u hostilidad de las partes, un entorno propenso a usar la fuerza, etc. En el siguiente gráfico se representan de forma esquemática las fases de un conflicto, para visualizar sus posibles fases y las eventuales fases de trabajo en transformación del mismo. Es posible anticiparse al conflicto si se reconocen los indicios del mismo. Estos siguen una secuencia ascendente respecto al nivel de tensión y de lucha entre las partes enfrentadas:

Incomodidad. Hay algún aspecto en el entorno o en la relación que no funciona tal y como lo estaba haciendo hasta el momento. Es la sensación intuitiva de que alguna cosa no va bien aunque no se sepa exactamente de qué se trata.

Insatisfacción. Se trata de una auto percepción en la que una de las partes no se siente a gusto ante una nueva situación o se ha producido un cambio delante del cual se tienen una sensación de incertidumbre. De estas derivan discusiones momentáneas.

Incidentes. Pequeños problemas que implican discusiones, resentimientos y preocupaciones ya que no se tienen en cuenta o se dejan a un lado.

Malentendidos. Las partes hacen suposiciones, generalmente a causa de una mala comunicación, poca comprensión o percepciones diferentes de una misma situación, llegando a distorsionar la percepción de la realidad. El contexto juega un papel muy importante ya que habitualmente no ayuda sino que incrementa los rumores.

Tensión. La situación se rodea de prejuicios y actitudes negativas distorsionando la percepción de la otra parte implicada.

Crisis. Las partes actúan ante la situación de manera unilateral. Se pierden las buenas formas.

El conflicto como proceso

El conflicto no es un momento puntual, es un proceso:

- La primera fase es cuando se descubre su origen y está relacionado con identificar las necesidades (económicas, ideológicas, biológicas,...) de las partes.
- La segunda fase se refiere a cuando surge el problema y es cuando las de una parte chocan con las de la otra, cuando las convertimos en antagónicas, el no enfrentarlo o no resolverlo, nos llevará a que comience la dinámica del conflicto.
- La tercera fase es la crisis. Se irán añadiendo elementos: desconfianza, comunicaciones, temores, malentendidos, etc. En un momento dado, que suele tener una manifestación violenta y es lo que mucha gente identifica como conflicto.

No hay que esperar la última fase para enfrentar los conflictos. De hecho se trata del peor momento para resolver conflictos de una manera creativa y no violenta y todavía peor para intentar aprender a hacerlo. Es el momento en el que no se dan ninguna de las condiciones para hacerlo de una forma positiva: falta el tiempo, la tranquilidad, la distancia,... Es el momento en el que el conflicto se ha hecho más grande e inmanejable, se nos viene encima y tenemos que darle respuesta inmediata.

Las tres partes de un conflicto

Para analizar y así comprender un conflicto, J.P. Ledererach lo estructura diferenciando tres partes sobre las que hay que actuar de manera diferente:

1. Las Personas, son los involucrados y afectados. Hay que reconocer qué papel desempeñan, cómo se relacionan y qué influencia tienen. Averiguar las verdaderas preocupaciones y las necesidades de fondo de la gente. No hacer del conflicto un problema personal.
2. El Proceso, es la forma en que el conflicto se desarrolla y como las partes intentan resolverlo.
3. El Problema, es el hecho de divergencia entre las partes. Es necesario distinguir entre conflictos reales (aquellos que la satisfacción de una parte impide la otra) o conflictos innecesarios.

En conclusión, la comprensión de un conflicto se facilita si se distinguen las diferentes facetas. Por ejemplo, las diferentes áreas de discrepancia o de incompatibilidad que se han de tratar para solucionar el problema, son los asuntos. En cambio, los intereses son la razón por la que cada uno de estos asuntos importa a la persona. Las necesidades son lo indispensable, lo mínimo que hace falta para satisfacer a una persona, en cuanto a lo substantivo, lo psicológico y el proceso seguido para resolver el problema. Esto no implica los asuntos a tratar, ni sus intereses, ni sus necesidades básicas.

Para arreglar bien el conflicto hay que penetrar en las posiciones y llegar a la base del problema. De una manera más sintética se puede decir que: El asunto es la discrepancia entre las partes. Las Personas, son los involucrados y afectados. Hay que reconocer qué papel desempeñan, cómo se relacionan y qué influencia tienen. En cambio, los intereses son la razón por la que cada uno de estos asuntos importa a la persona. Las necesidades son lo indispensable, lo mínimo que hace falta para satisfacer a una persona, en cuanto a lo substantivo, lo psicológico y el proceso seguido para resolver el problema.

Cuando una persona expresa su posición, o su solución para resolver el conflicto, esto no explica los asuntos a tratar, ni sus intereses, ni sus necesidades básicas. Para arreglar bien el conflicto hay que penetrar en las posiciones y llegar a la base del problema. De una manera más sintética se puede decir que: El asunto es la discrepancia entre las partes.

2.2. Planeación y seguimiento del proyecto

- Descripción del proyecto

[Es la descripción concisa de la propuesta de solución del proyecto y de su pertinencia. También, bajo la lógica de la propuesta de solución del proyecto y de los referentes metodológicos, es la descripción de los procesos y/o etapas de intervención que se han llevado a cabo.]

- Plan de trabajo

[Es el ordenamiento en el tiempo de las acciones que se han realizado para el logro de los objetivos y/o productos diseñados.]

- Las actividades que se consideran: profesionales, técnicas, operativas, otra (especificar).
- Recursos necesarios: humanos, materiales, económicos, tecnológicos, tiempos.
- Fechas previstas: de reuniones de los equipos y/o asesorías con el profesor, o bien con otras personas, durante el desarrollo del Proyecto].

- Desarrollo de propuesta de mejora

[Es el desglose descriptivo de las actividades realizadas conforme al plan de trabajo establecido. Se describe cada una conforme a lo planeado y se muestran evidencias de lo realizado. Es recomendable incluir gráficos, diagramas, fotografías y los recursos necesarios para dar cuenta del trabajo realizado].

3. Resultados del trabajo profesional

Se logró un análisis acerca de la comunicación externa del municipio donde se brindan los resultados para dar una solución en el tema.

Se propuso la reforma de la gaceta municipal donde establecemos las facultades que tiene la procuraduría social frente al municipio de manera concreta y basado en las leyes estatales y federales que aplican en este sistema.



MODIFICACIÓN DE INFOGRAFÍAS CON CONTENIDO MÁS ESPECÍFICO...

¿CÓMO LLEGAR A LA PROCURADURÍA DESDE TU

¿QUÉ BENEFICIOS TIENEN ACUDIR A LA PROCURADURÍA?

- ★ Fácil acceso
- ★ Costos accesibles
- ★ Mayor rapidez
- ★ Igualdad
- ★ Ayuda a resolver problemáticas sin recurrir a instancias donde un juzgado interviene.
- ★ Mejorar la convivencia colectiva y fomentar las relaciones de cooperación
- ★ Solución de conflictos y reparación de daños a través de alternativas positivas

¿TIENES ALGUNA DUDA?

Con gusto nuestro equipo de profesionales atenderá cualquier inquietud que tengas, nuestra oficina está ubicada en la calle Calle Porfirio Díaz 10, zona centro, C.P. 45640 Tlajomulco De Zúñiga, Jalisco, también estamos a tu disposición en los centros de mediación comunitaria.

MÁS INFORMACIÓN: WWW.TLAJOMULCO.GOB.MX

CAMBIAR POR LOS ACCESOS A REDES SOCIALES Y PÁGINA DIRECTA DE PROCURADURÍA

Mapa de Tlajomulco de Zúñiga con un marcador rojo en la Calle Porfirio Díaz 10. Botón: Cómo llegar.

4. Reflexiones SOBRE APRENDIZAJES OBTENIDOS.

- **Aprendizajes Profesionales del Lic. En Derecho José Ernesto Coronel Tirado.**
- Dentro de este PAP he fortalecido el conocimiento y las experiencias sobre cómo manejar un conflicto. Los tipos de problemas que pueden ser mediados por los

mediadores comunitarios y por los mediadores ya en un centro de mediación. Así como el contexto que se vive en el Municipio de Tlajomulco que nos llevó a crear este tipo de nuevos mediadores.

- He aprendido que es bueno solucionar un problema antes de que se haga más grande, y de que llegue a instancias mayores, también me he dado cuenta de la problemática de varios sectores de nuestras ciudades y de cómo podemos ayudar a la sociedad con nuestros conocimientos.
- Creo que en este proyecto no solo buscamos ayudar el establecimiento a una dependencia que llegará a beneficiar a muchas personas, sino que también está buscando establecer un proyecto de educación para la paz a través de la comunicación digital e impresa, en el que la Procuraduría pueda ayudar con este proceso de mediación a la ciudadanía.

- **Aprendizajes Profesionales del Lic. En Derecho José Luis Orozco Reynoso.**
- En términos personales considero que las competencias profesionales que puse en práctica fue principalmente el trabajo en equipo, trabajar con personas de diferentes disciplinas profesionales fue interesante, ya que cada uno de ellos aportó en las opiniones de cada sesión haciendo más rica la información que se presentaba. Además de ello se puso en práctica la propuesta de la misión visión, misma que no varió mucho de la actual, ya que cuenta con características estructurales propias de la actual. Los saberes que puse a prueba fueron sin duda los relacionados a las leyes, que aunque en mi carrera se practican superficialmente, fue interesante aportar y aprender del personal con mayor experiencia en el campo.

Para mi proyecto profesional de vida aprendí a ver a la sociedad en general como pilar fundamental de un sistema, del cual se tiene que promover y alimentar de buenos valores para así poder convivir en armonía con las personas que nos relacionamos día a día.

4. Conclusiones

El tema de la mediación es de bastante importancia en la actualidad para la solución de conflictos, esto es ya que se solucionan controversias sin la necesidad de llegar a las sanciones legales. Pienso que el trabajo que se realizó fue de mucha aportación para la dependencia ya que se creó una propuesta para la modificación de la gaceta así como se hicieron encuestas para mejorar la comunicación tanto externa como interna de la dependencia. Es importante tener en mente que este tipo de proyectos son a largo plazo y para poder obtener un resultados palpables es necesario el apoyo de terceros, en este caso de los regidores para que se apruebe la modificación de la misma y del equipo de comunicación del Ayuntamiento de Tlajomulco para destinar presupuesto para difusión de la Procuraduría Social del mismo. Creemos que hay que darle continuidad al proyecto para de esa manera seguir obteniendo resultados y mejorar la manera en que se pueda modificar la gaceta. En el ámbito de comunicación interna es importante generar un proyecto para evitar algún conflicto a futuro así como crear un reglamento interno el cual regule la comunicación. Creemos que nuestra aportación fue muy importante ya que se propusieron cambios y críticas constructivas así como pienso que la comunicación por parte de la dependencia a la sociedad es de gran interés político para muchas personas ya que es lo que las personas ven.

6. Bibliografía

LEY NACIONAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN MATERIA PENAL

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMA SCMP_291214.pdf

LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO

congresoweb.congreso jal.gob.mx/.../Leyes/Ley%20de%20Justicia%20Alternativa

GACETAS MUNICIPALES TLAJOMULCO

<https://tlajomulco.gob.mx/transparencia/articulo-15/Gacetas>

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

<http://jorgemachicado.blogspot.mx/2010/03/idpo.html>

Alcalá-Zamora y Castillo, Niceto PROCESO, AUTOCOMPOSICIÓN Y AUTODEFENSA (CONTRIBUCIÓN AL ESTUDIO DE LOS FINES DEL PROCESO) (2008)

Marines Suares: Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas (1996)

[Anexos \(en caso de ser necesarios\)](#)

GACETA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE TLAJOMULCO, JALISCO

La información en amarillo es la propuesta para la implementación en la gaceta.

CAPITULO XII

“De Los Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos”

Artículo 562.- El presente capítulo tiene por objeto regular los mecanismos alternativos para la solución de conflictos y proporcionar a los habitantes, residentes, propietarios de predios y fincas, **entre otros**, nuevos mecanismos de conciliación y conciliación entre estos y con el gobierno, para conservar la armonía entre los vecinos y en beneficio de la generación y construcción de políticas y programas de desarrollo comunitario que repercutan en el fortalecimiento del municipio.

(Agregar artículo donde se definan los principios)

Principios de la mediación o conciliación.

Artículo 562 A La mediación y la conciliación se rigen por los principios de voluntariedad, gratuidad, neutralidad, confidencialidad e imparcialidad. Principio de voluntariedad.

Artículo 562 A La mediación y la conciliación son voluntarias por lo que no podrán ser impuestas a persona alguna. Principio de gratuidad.

Artículo 562 A La mediación y la conciliación es un servicio totalmente gratuito por lo que el Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial no cobrará retribución alguna por la prestación de sus servicios. Queda prohibida toda clase de dádiva o gratificación a los empleados del Centro. Principio de neutralidad.

Artículo 562 A Los mediadores-conciliadores no deben hacer alianza con ninguno de los participantes en conflicto. Principio de confidencialidad. A

artículo 562 A No debe divulgarse lo ocurrido dentro de los procesos de mediación o conciliación, excepto con el consentimiento de la totalidad de los participantes involucrados. Principio de imparcialidad.

Artículo 562 A El mediador-conciliador asignado a un determinado asunto, no debe actuar a favor o en contra de alguno de los participantes en conflicto.

Artículo 563.- La resolución de conflictos mediante los mecanismos alternativos para la solución de conflictos, principalmente de la mediación, se efectuará respecto de:

- I. Los conflictos que se presenten entre vecinos
- II. Los conflictos que se presenten entre los vecinos y las personas jurídicas que los representen;
- III. Los conflictos que se presenten entre los integrantes de las organizaciones vecinales y las mesas directivas, así como los conflictos entre las organizaciones vecinales;
- IV. Los conflictos que se susciten al interior de un condominio o entre sus condóminos; o

V. Los conflictos entre los vecinos y titulares de establecimientos comerciales, industriales o de prestación de servicios entre otros. (Esto es para no limitar las funciones del centro de mediación)

Artículo 564.- Son conflictos que se pueden conocer a través de los mecanismos alternativos previstos en el presente capítulo, los siguientes:

- I. Problemas de administración de la asociación vecinal;
- II. Cobro de cuotas y rendición de cuentas;
- III. Situaciones que afectan a los bienes comunes concesionados, como pueden ser deslindes, cierres, ampliaciones, entre otros;
- IV. Servidumbres legales, demarcaciones, muros medianeros;
- V. Reparación de daños causados por menores de edad;
- VI. Ruidos molestos;
- VII. Aseo, ornato y problemas con la basura en general;
- VIII. Bienes comunes de uso público, como pueden ser plazas, canchas de usos múltiples, áreas verdes, entre otros;
- IX. Giros comerciales, industriales o de prestación de servicios y su funcionamiento;
- X. Tenencia y cuidado de mascotas;
- XI. Conflictos de vecinos por actos de discriminación o agresiones verbales;
- XII. Liquidación de asociación vecinal; o
- XIII. Las demás que surjan entre los habitantes del Municipio, siempre y cuando no incurran con un delito.

Artículo 565. En la asamblea de constitución del organismo vecinal y con el objeto de ser reconocidas, se deberá aprobar la inclusión de una cláusula en la que se establezca que toda desavenencia o controversia que pueda derivarse de los asuntos de competencia de dicho organismo, incluidas las de su nulidad o invalidez, serán resueltas en primera instancia a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, mediante fallo definitivo de la Procuraduría

Social; a cuya administración, reglamentos y decisión se someterán las partes en forma incondicional, declarando conocerlas y aceptarlas en su totalidad.

Artículo 566. Los mecanismos alternativos de solución de conflictos no tendrán, en estricto sentido, el carácter de actividad judicial y en ningún caso eximen de responsabilidad a quienes incurran en incumplimiento o violación de la normatividad municipal, estatal o federal y no tendrán por objeto se libere a las partes que en el intervienen, de obligación de resarcir daños y perjuicios derivados de sus actos u omisiones.

Artículo 567. Dentro de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos se podrán considerar:

I. Mediación

II. Conciliación

III. Arbitraje; y

IV. Las demás establecidas en las leyes y ordenamientos municipales vigentes.

(Agregar este artículo donde se definen los conceptos) 567 Para los efectos de este reglamento se definen los siguientes conceptos:

I. Por mediación, el trámite en el que uno o más mediadores intervienen en una controversia entre partes determinadas, facilitando la comunicación entre ellas con el objeto de construir un convenio.

II. Se entiende por conciliación el proceso en el que uno o más conciliadores, asisten a las partes en conflicto, para facilitar las vías de diálogo, proponiendo alternativas y soluciones al conflicto.

Artículo 568. Las actuaciones derivadas de los procedimientos que para tales efectos se inicien, ofrecerán a las partes garantías de imparcialidad, independencia, confidencialidad y credibilidad, al tiempo que los mediadores, conciliadores o árbitros, deben actuar en el ejercicio de sus funciones con la

competencia y diligencia necesarias para la protección especial a la garantía de confidencialidad.

Artículo 569. Requisitos para solicitar la intervención de la Procuraduría Social competente para la resolución de conflictos:

- I. Acreditar su condición de vecino, residente, propietario de predios y fincas;
- II. Que persista el conflicto, aun cuando de manera previa se hubiera acudido ante las personas jurídicas que representan a las Asociaciones de vecinos para solicitar su intervención de la resolución del conflicto;
- III. Presentar una solicitud simple de trámite, verbal o escrita, en la que se haga un recuento de los hechos y de lo que se pretende; y
- IV. Indicar la dirección de la persona o personas a las que se convocará.

Artículo 570. Los procedimientos de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos, los derechos y obligaciones de las partes, los efectos del convenio que en su caso se celebre entre las partes y las responsabilidades de los funcionarios que en ella intervienen se regularan por lo dispuesto en la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.

Artículo 571. La mediación se caracteriza por tratar de alcanzar una aceptación de las partes por intermedio de la propuesta de un tercero, que solo tiene fuerza.

Artículo 572. El Conciliador no propone ni decide, sino que las partes contrastan sus respectivas pretensiones tratando de llegar a un acuerdo que elimine la posible contienda judicial y corresponde a este ponderar y equilibrar los intereses contrapuestos de quienes intervienen en el conflicto;

Artículo 573. Es un mecanismo de solución de controversias en virtud del cual las partes acuerdan mediante la celebración de un 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 un laudo arbitral, de uno o varios terceros.