

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 POLITICAS PUBLICAS



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara

60
años

Proyectos de Aplicación Profesional

5F06 - TLAJOMULCO: SEGURIDAD, EDUCACIÓN Y ECONOMÍA

Apoyo en la aplicación de los procesos de la procuraduría social: de mediación, educación para la paz, comunicación y rendición de cuentas en el municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, México.

PRESENTA

Lic. en derecho

Lourdes Merlo Palomar

Lic. en derecho

Isla Sarahi Angel Heredia

Lic. en derecho

José Luis Orozco Reynoso

Lic. en derecho

José Ernesto Coronel Tirado

Lic. en relaciones internacionales

Lourdes Cortés Reynoso

Lic. en comunicación y publicidad

Martha Valeria Salas Camacho

Lic. en comunicación y publicidad

Stefanía Vargas Ambriz

Profesor PAP: Francisco Javier Guerrero Anaya

Tlaquepaque, Jalisco, 29 de noviembre de 2017

Contenido

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	3
Resumen	3
CONTEXTUALIZACIÓN.....	4
Contexto social de Tlajomulco.	4
1. Localización	4
2. Diagnóstico del municipio.....	5
2.3 Vivienda	6
2.4 Medios y vías de comunicación	6
3.- Contexto de la procuraduría social.....	9
Objetivo General:	12
1.1 Objetivos Específicos:	13
1.2. Justificación	13
1.4. Contexto	15
2. Desarrollo	15
2.1. Sustento teórico y metodológico	15
 FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN	19
<i>Políticas públicas y rendición de cuentas</i>	<i>30</i>
3.- Principales Problemáticas	31
3.1.- En relación a la poca eficiencia para cerrar los casos.	31
3.2.- En relación a los principales conflictos que se buscan resolver.....	35
3.3.- En relación a la rendición de cuentas	39
3.4.- En relación a la comunicación interna y por redes.....	39
4.- Planeación y seguimiento del proyecto	40
Descripción del proyecto	40
Plan de trabajo	41
5.- Desarrollo de propuesta de mejora.....	41
En relación a la eficiencia para la solución de los casos.	41
En relación a propuestas para contribuir a resolver la problemática detectada que atiende la procuraduría	42
En relación a la comunicación.....	46

Reflexiones sobre aprendizajes obtenidos.....	47
5. Conclusiones.....	58
6. Bibliografía.....	59
ANEXOS.....	60



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

El siguiente proyecto aborda el trabajo interno de la procuraduría social municipal de Tlajomulco de Zúñiga desde distintas problemáticas, entre otras: la poca efectividad en el cierre de los casos que se presentan ante la procuraduría, la necesidad de realizar acciones preventivas sobre todo en las colonias y fraccionamientos ya que se detecta que el principal problema se presenta en la convivencia vecinal, la necesidad de mejorar los procesos de rendición de cuentas, y la mejora en la comunicación a través de las redes sociales, resaltando los aspectos reflejados en la procuraduría social y reconociendo los aspectos de los que carece.

El documento refleja el trabajo que se realizó durante el ciclo escolar de otoño en la procuraduría social municipal de Tlajomulco de Zúñiga, planteando la problemática identificada la propuesta de soluciones así como de los impactos obtenidos en la aplicación de las propuestas. Al final se plantean reflexiones de lo sucedido durante el periodo escolar y se realizan otras recomendaciones de mejora para la institución.

CONTEXTUALIZACIÓN

Contexto social de Tlajomulco.

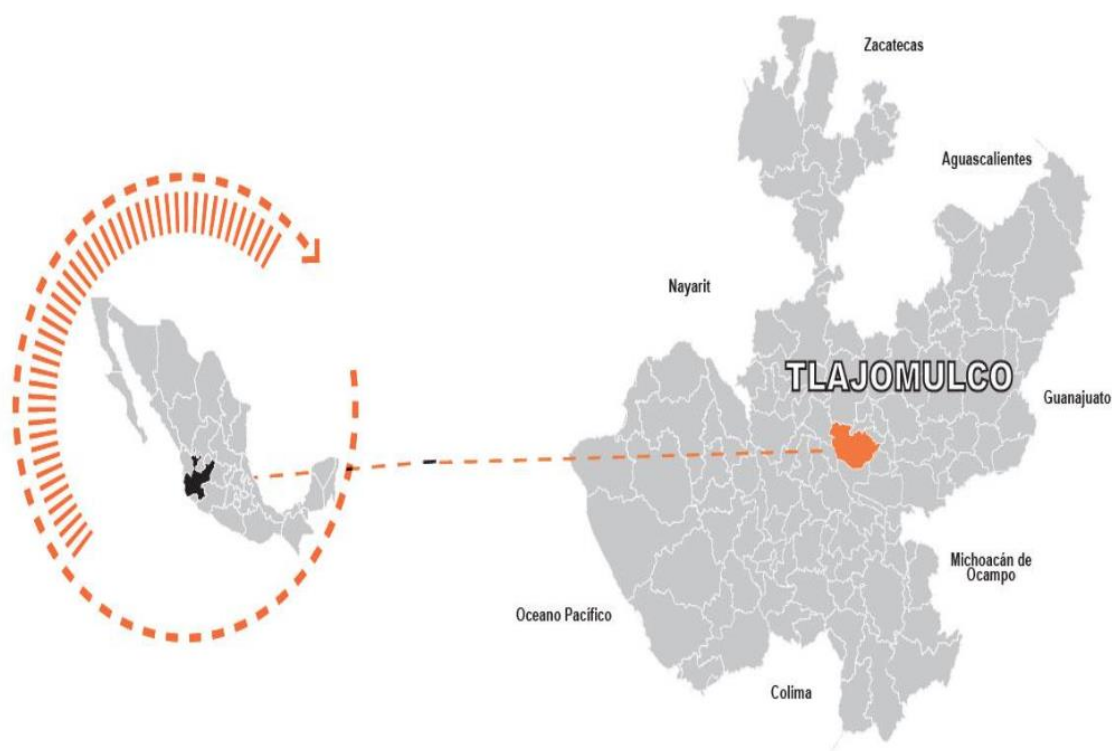
1. Localización

Tlajomulco de Zúñiga es un municipio ubicado en la Región centro dentro del estado de Jalisco, México. Su extensión territorial es de 636,93 km²¹, en la que residen 416,626² habitantes, dedicados principalmente al sector secundario.

Se localiza en la porción media de la región centro del estado, entre las coordenadas 20° 28' de latitud al norte y 103° 27' de longitud al oeste, a una altura de 1.575 metros sobre el nivel de mar. Limita al norte con los municipios de Zapopan y San Pedro Tlaquepaque, al sur con Jocotepec, al este con El Salto, Juanacatlán e Ixtlahuacán de los Membrillos y al oeste con Tala y Acatlán de Juárez.

¹ H. Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga

² Censo “Población y vivienda 2010”, INEGI



Mapa: H. Ayuntamiento de Tlajomulco de Zuñiga

2. Diagnóstico del municipio

2.1 Educación

En el 2005 el INEGI registró que el 94.87% de la población era alfabeto, de los cuales el 28.83 % contaba con educación primaria concluida. Tlajomulco cuenta con 201 centro de preescolar, 207 escuelas primarias, 68 escuelas secundarias, 33 preparatorias, cuatro centros de capacitación para el trabajo y cinco instituciones de educación superior.³

2.2 Salud

Tlajomulco de Zuñiga cuenta con distintas instituciones de salud entre las que destacan:

³ Secretaría de Educación del Estado de Jalisco

-Unidad de Medicina Familiar 59: la cual pertenece al Instituto Mexicano del Seguro Social

-Centros de Salud Dependientes del Gobierno Estatal, entre los que destacan:

Santa Cruz de las Flores

San Agustín

Tulipanes

Tepetates

Santa Cruz del Valle

Concepción del Valle

Cajititlán

Alameda

Zapote del Valle

-Un Centro de Atención Médica de la Secretaría de Defensa Nacional y del Instituto Jalisciense de Asistencia Social

-Un Centro Psiquiátrico

-Hospital de Asistencia Privada

-Hospital General Regional Tlajomulco 180 IMSS

2.3 Vivienda

Cuenta con 50.989 viviendas, en su mayoría privadas⁴, de las cuales el 91,97% tiene servicio de electricidad y el 81,03% cuenta con servicio de drenaje y agua potable⁵. La mayoría de las casas están formadas a base de block ladrillo y/o tabique.

2.4 Medios y vías de comunicación

Dentro del municipio se encuentra el Aeropuerto Internacional Miguel Hidalgo también conocido como Aeropuerto Internacional de Guadalajara, considerado como el tercer aeropuerto más importante del país.

⁴ Censo “Población y vivienda 2010”, INEGI

⁵ Censo “Población y vivienda 2010”, INEGI

Sus principales carreteras son las de Guadalajara-Morelia, la carretera Tlajomulco- Chapala, carretera San Sebastián-Periférico, carreta Tlajomulco-Santa Rosa y Tlajomulco-Tala. Además cuenta con una red de carreteras locales que comunican sus localidades. Tiene servicio de transporte público, vehículos de alquiler y particulares.

2.5 Servicios

El municipio ofrece servicios de correo, telefonía, fax y radiotelefonía así como acceso a internet, señal de televisión y radio.

2.6. Aspectos demográficos.

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. 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.

2.7 Recreación y problemática social

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.

2.8 Empleo y movilidad

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.

3.- 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 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, préstamos, embargos)
- Asesoría en Arrendamientos (Desocupación de inmuebles. adeudos por falta de pago de rentas)

- Difusión de la Cultura de la Paz en las comunidades.

Para poder adentrarnos más y conocer un poco el origen de la Procuraduría Social, 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” (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; 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.

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” 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).

La justicia alternativa es una respuesta más a que 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.

Es importante 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 atiende el problema, muchas veces con una asesoría es suficiente para que la parte se vaya satisfecha, otras veces dependiendo si en la dependencia se puede resolver de acuerdo a lo dicho por el procurador social el procedimiento es el siguiente:

“Citamos 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, 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 con base en 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”.

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.

1.1 Objetivos Específicos:

- Implementar un mecanismo por medio del cual los ciudadanos conozcan las facultades la Procuraduría Social.
- Capacitar a la primera instancia de la Procuraduría Social para que los ciudadanos cuenten con un panorama amplio de lo que hace la dependencia, y que, en el caso de no ser la dependencia correspondiente, tengan elementos para acudir a la instancia que si le corresponde abordar su asunto.
- Desarrollar procesos educativos para la resolución pacífica de conflictos para la población del municipio.
- Mejorar los procesos de comunicación y la rendición de cuentas

1.2. Justificación

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 de Tlajomulco de Zúñiga, lo cual se requiere de conocimiento sobre lo que pasa a diario y como es el funcionamiento del municipio.

Tener capacitados a los trabajadores de la Procuraduría es algo esencial ya que siempre deben tener alternativas para poder llevar a cabo una mediación, así como favorecer un estado de paz y tranquilidad para que las partes se sientan en confianza y todo se resuelva de manera pacífica y rápida.

Por lo que se diseñó una propuesta de cartel:

¿Tienes algún problema?

Te ayudamos a identificar a donde tienes que acudir de acuerdo a tu problema. Para que sea resuelto de la manera más efectiva.

Procuraduría Social

Acudir en caso de:

- Conflictos antes, durante y después:
 - vecinales
 - mercantiles
 - personales
 - familiares
 - divorcio
- Problemas en la aplicación de la patria potestad
- Problemas en el ejercicio de la custodia

Calle Porfirio Díaz 43, Centro, 45640 Tlajomulco de Zúñiga, Jal.



Fiscalía General del Estado

Acudir en caso de delitos:

- Robos
- Violencia
- Agresiones
- Etc...



**FISCALÍA
GENERAL
DEL ESTADO**

Calle Hidalgo Pte 60, Centro, 45640 Tlajomulco de Zúñiga, Jal., México

Instituto de la mujer

Acudir en caso de ser violentada:

- Física
- Psicológica
- Emocionalmente



Calle Juárez Norte No. 46, esquina con Porfirio Díaz, Centro, 45640 Tlajomulco de Zúñiga, Jal., México.

Juzgados municipales

Acudir en caso de:

- Divorcio
- Demandas civiles
- Infracciones municipales

Acudir en caso de problemas con:

- Predial
- Parquímetros
- Baños públicos
- Espacios públicos



Ex Presidencia municipal de Tlajomulco, Donato Guerra, Centro, 45640 Tlajomulco de Zúñiga, Jal., México

1.4. Contexto

La Procuraduría social es una dependencia del gobierno 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, ya sean vecinales, mercantiles, familiares, o personales. Así mismo se ve la necesidad de capacitar a todo el personal para que los ciudadanos que tengan una idea equivocada acerca de los temas que se ven en la Procuraduría, la conozcan a fondo y si no se les puede ayudar, ofrecer asesoría sobre a cual dependencia pueden asistir.

2. Desarrollo

2.1. Sustento teórico y metodológico

¿Qué son los métodos alternos de solución de conflictos?

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”⁶ 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). El necesario mejoramiento del acceso a la justicia para las poblaciones.

⁶ Claudia Matute Morales: Métodos alternos de solución de conflictos. (2005)

- 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,
- 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 o 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.”

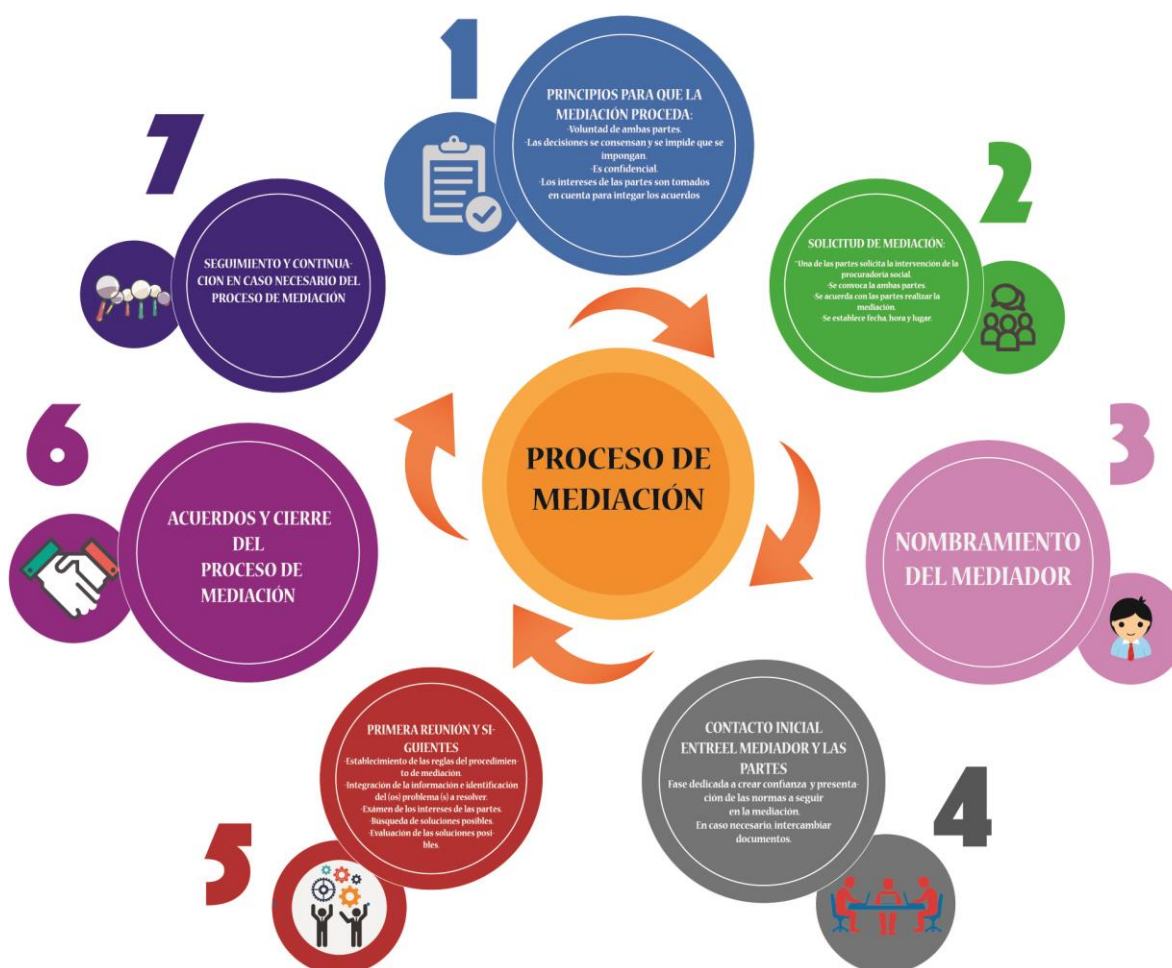
Mediación

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.⁷

Lo que queda claro 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.

⁷ Marines Suares: Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas (1996)

FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN



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 Marín 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.

¿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 transmite a la otra, es la forma de recibir o demostrar el conflicto y sus causas.

- Las emociones y sentimientos, qué 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 compenetración o percepciones diferentes de una misma

situación, llegándola 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, incomunicaciones, 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.

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 terminirlas.

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.

3.- Principales Problemáticas

3.1.- En relación a la poca eficiencia para cerrar los casos.

Se hizo un análisis para saber cuánto era el porcentaje de las personas que asistían, solicitaban una audiencia y los efectos.

De acuerdo a la cuantificación de promedio de dos días que vamos a la semana a la PS, resolvemos aproximadamente 40 asesorías por semana, lo que la mayoría de temas son vecinales.

Se tuvieron resultados que permiten conocer, con más precisión, por qué entre los solicitantes, faltaban a sus audiencias, hubo quienes manifestaron que no podían, a otras se les olvidaba y otras más ya habían arreglado su problema sin necesidad de acudir a la procuraduría; la inasistencia si es un gran porcentaje ya que a las personas se les olvida el día de la audiencia o no pudieron acudir a ella, o simplemente no creen que esto sea solución a su problema. Pero en efectos nos fue bien ya que la mayoría de las personas resolvía sus problemas y un mínimo de personas su problema sigue latente o creían esto como una ofensa.

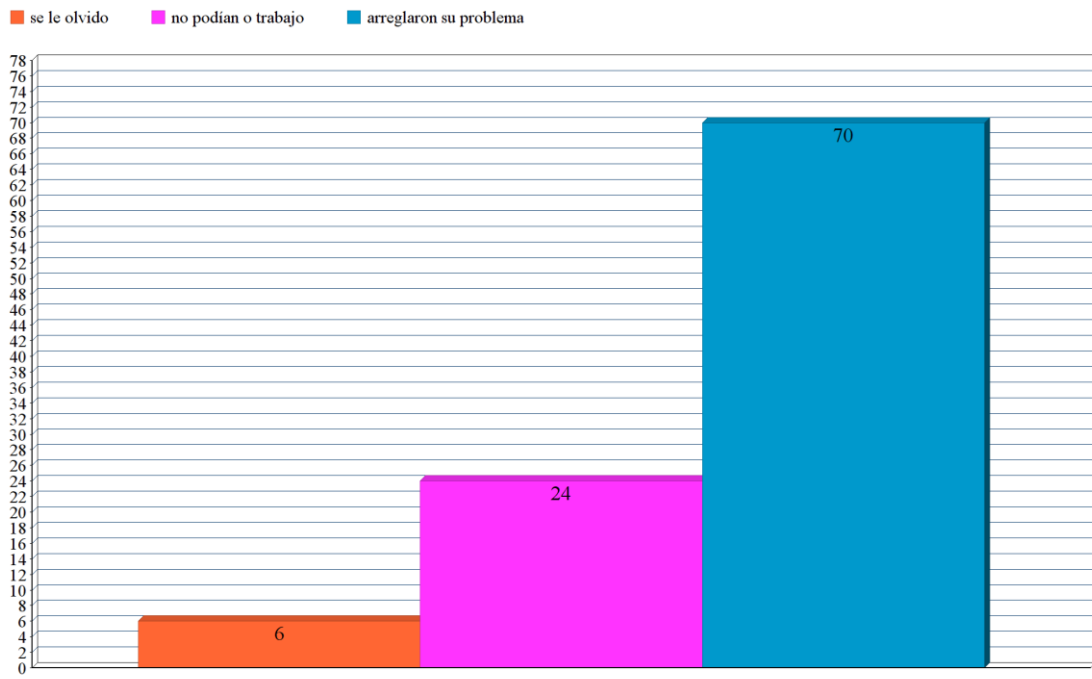
El procedimiento con el contamos primeramente es levantar el servicio, y ahí mismo nos proporcionan la parte solicitante los datos de la parte complementaria, para así poderle enviar una carta invitación para que asista a la mediación y se lleve a cabo la solución del conflicto. Una de las situaciones que están demostradas es que Tlajomulco es una ciudad dormitorio, los adultos salen temprano y regresan tarde, por lo cual una de las causas de la poca asistencia a las audiencias sea que por el horario en que opera la PS las personas no pueden acudir por estar trabajando y por la distancia entre sus trabajos y el lugar de las sesiones.

Cuáles son las causas:

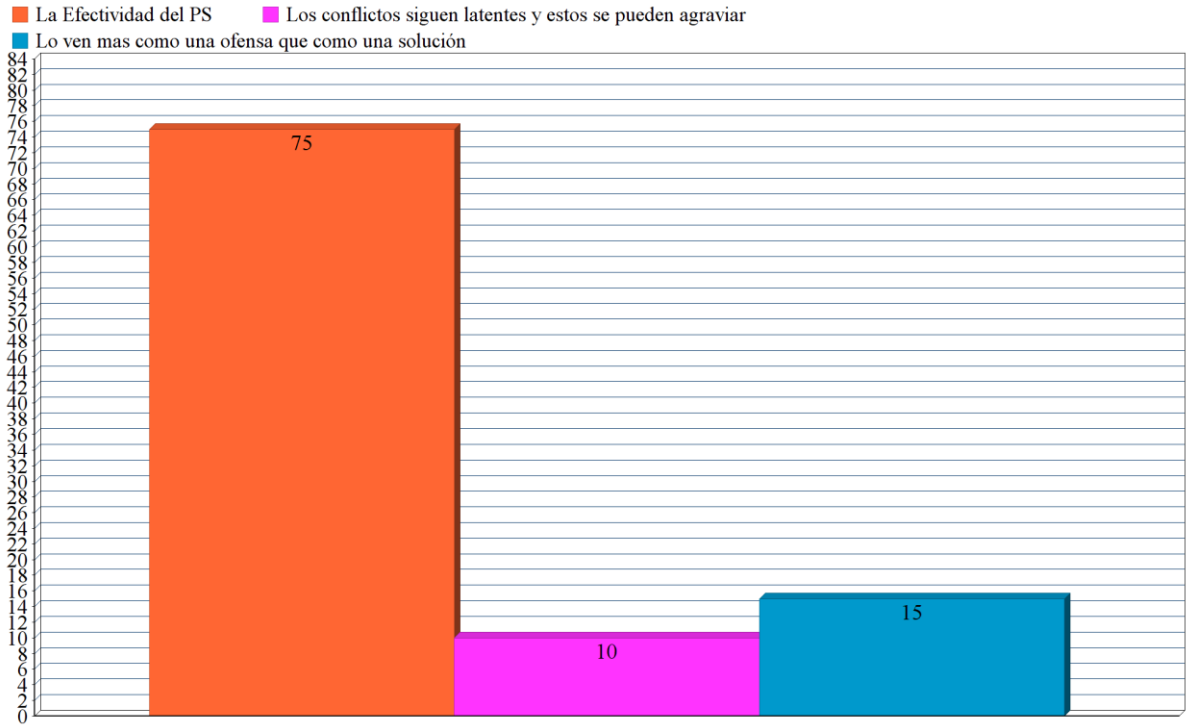
- 1.- La parte acusatoria considera que el haber descargado su problema le es suficiente y que su necesidad era ser escuchada.
- 2.- La parte complementaria (o demandada) es citada a horas y lugar que le es inconveniente por ser incompatible con su tiempo laboral.

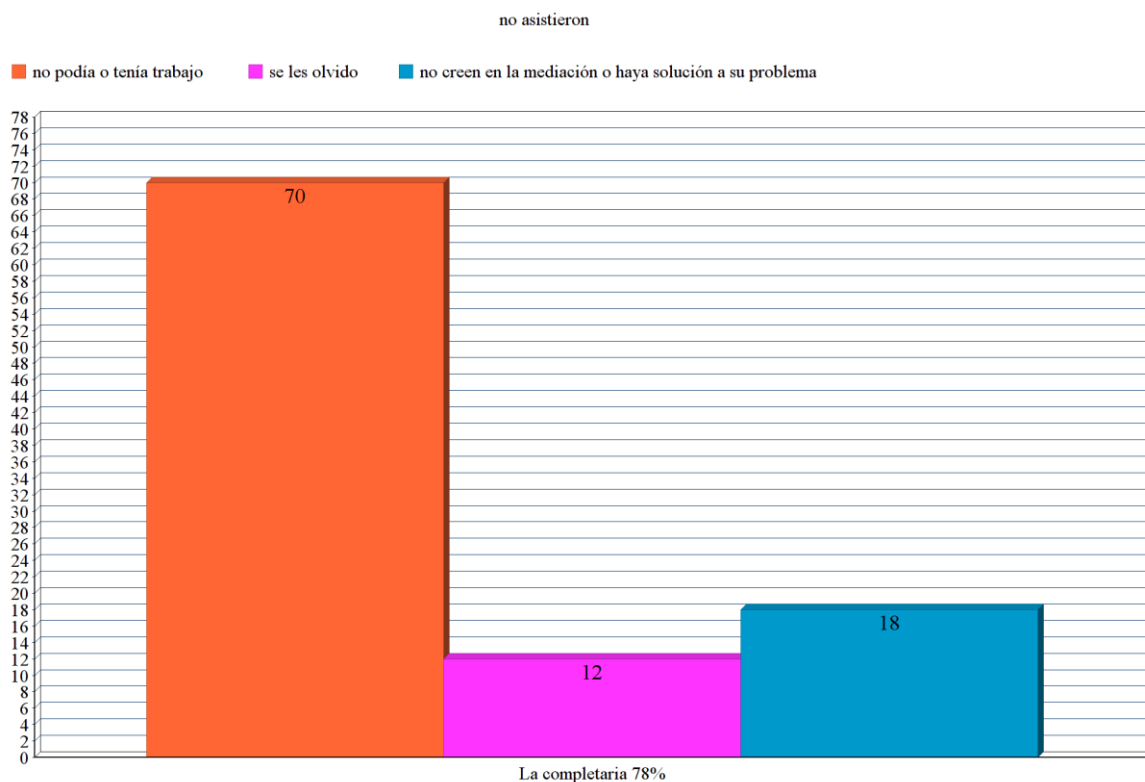
A continuación están las graficas

Solicitante 22%



Efectos





3.2.- En relación a los principales conflictos que se buscan resolver.

De acuerdo a lo registrado en los datos del expediente del primer semestre del 2017 de la Procuraduría Social de Tlajomulco, los principales problemas se concentran bajo el asunto de tipo vecinal, seguido por los de tipo personal y en tercer lugar los de tipo familiar, los cuales fueron reportados en su mayoría por mujeres.

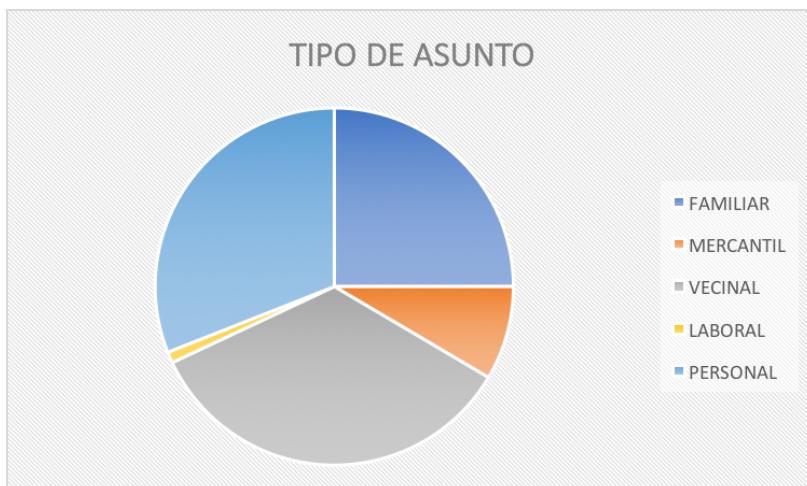


Gráfico 1 Datos: Expediente 2017 Procuraduría Social Tlajomulco

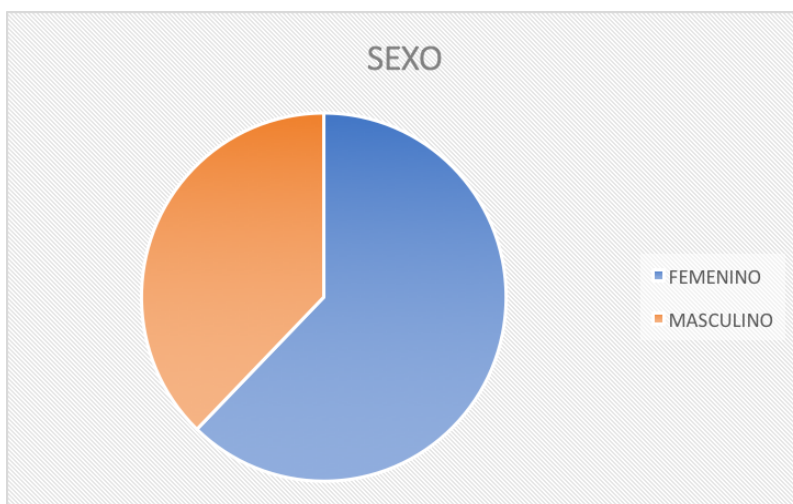


Gráfico 2 Datos: Expediente 2017 Procuraduría Social Tlajomulco

En la clasificación del problema sigue dominando los del ámbito vecinal, por lo que se optó por discernir la información reportada por los vecinos para poder identificar la de mayor incidencia. Para homogeneizar de mejor manera el problema, se optó por unir la problemática de “insultos por parte de los vecinos” y la de “agresión por parte de los vecinos (molestan e insultan)”, mostrados en el Gráfico 4, debido a la gran relación que muestran.

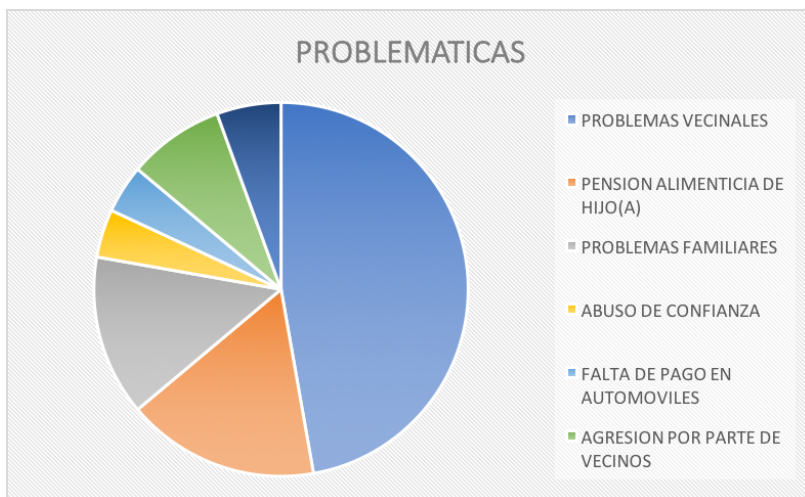


Gráfico 3 Datos: Expediente 2017 Procuraduría Social Tlajomulco

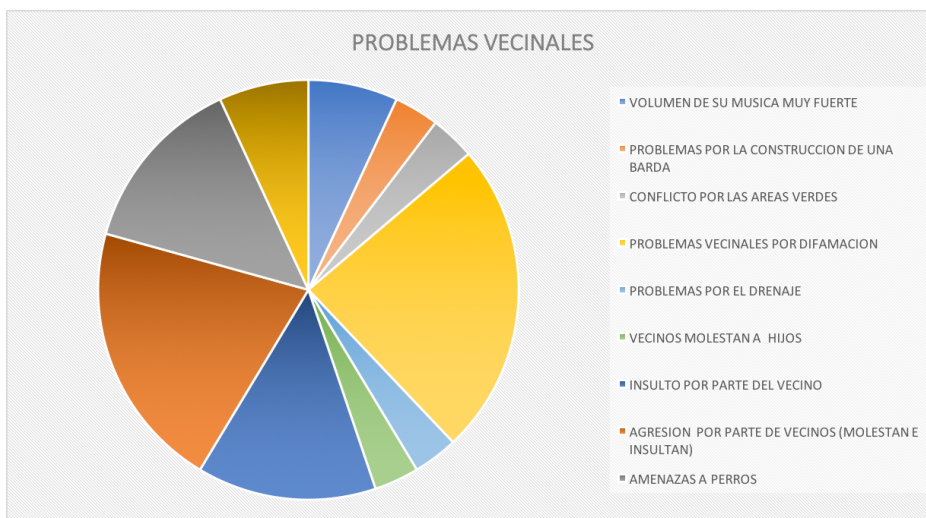
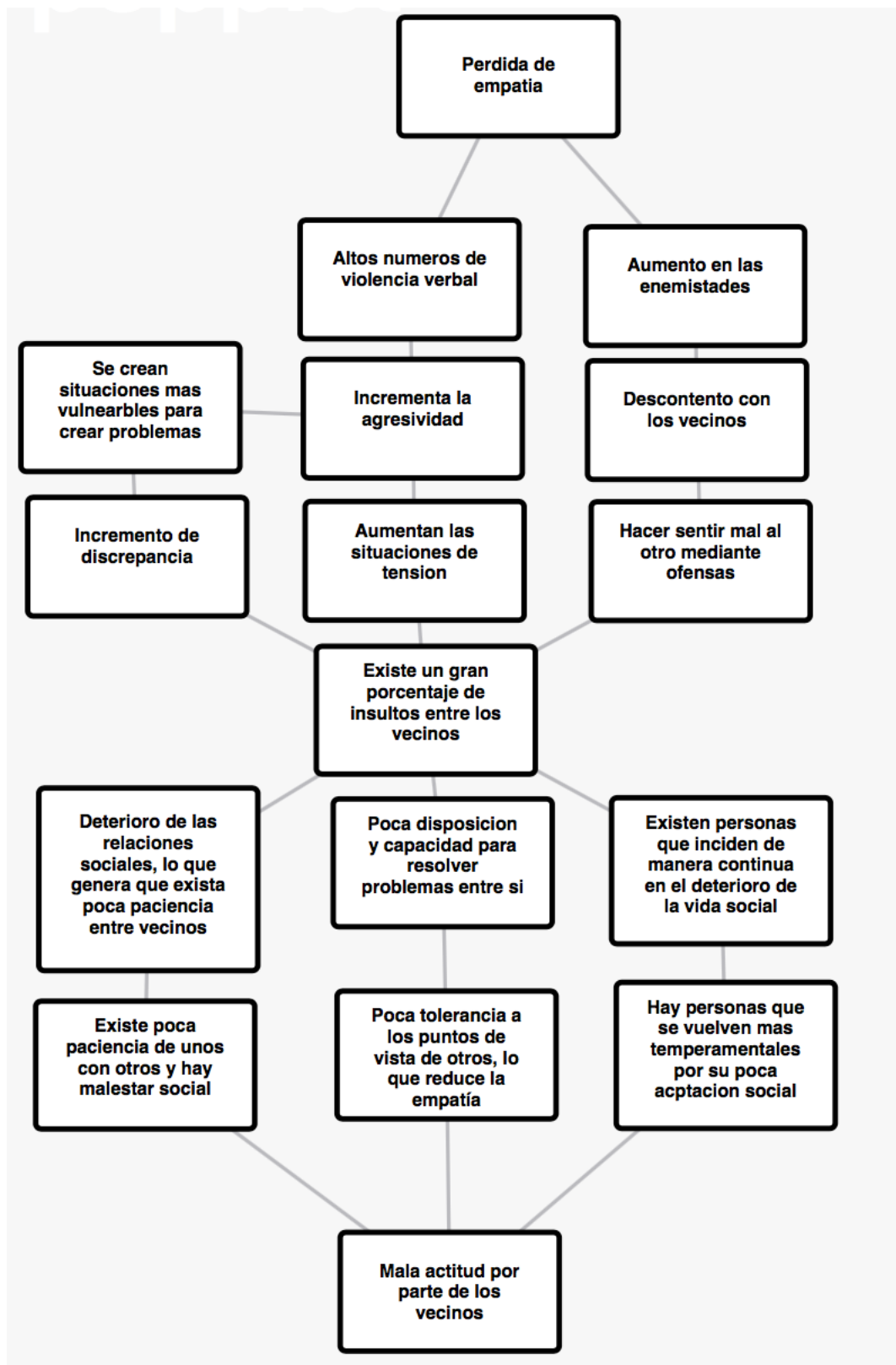


Gráfico 4 Datos: Expediente 2017 Procuraduría Social Tlajomulco

Árbol de problemas

El problema central que se encontró en el registro de la Procuraduría Social fue el porcentaje de insultos que se daban entre los vecinos, lo que genera que debido a los descontentos causados por conflictos menores, los ciudadanos no se puedan desenvolver en un ambiente favorable en sus colonias.



3.3.- En relación a la rendición de cuentas

En la dependencia de "Procuraduría Social" se atienden una gran cantidad de problemas que existen en la sociedad, sin embargo no existe una relación de información la cual le dé a conocer a las personas la cantidad de problemas que se atienden así como cuales son los que más se atienden. Es muy importante dar resultados a la sociedad por medio de estadísticas para que de esa manera se haga público el trabajo que se realiza. Así también, el tema de la transparencia es esencial para poder llevar a cabo un buen trabajo, esta se muestra con los resultados que se presentan en este trabajo. (Ver anexo 5)

La "transparencia" es el hecho de publicar lo que se está trabajando internamente para de esa manera demostrar que lo que se está realizando va de acorde a las facultades que la ley le brinda a la procuraduría social.

En el tema de "rendición de cuentas" podemos darnos cuenta como se muestran las estadísticas para darle a conocer a la sociedad que se está trabajando en los problemas y se les da un seguimiento correcto.

Motivo por el cual se realizó el análisis: Demostrar a la sociedad lo que se está trabajando en la dependencia "Procuraduría Social" de manera completa y entendible para de esa manera tener en claro la problemática que se tiene en el municipio.

Definición de transparencia: La responsabilidad que tiene una dependencia para dar a conocer sus funciones tal y como son así como su personal, actividades, los ingresos y egresos que se tienen en el ámbito administrativo de manera clara, en tiempo y forma.

3.4.- En relación a la comunicación interna y por redes.

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, junto con detonar la ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EN REDES SOCIALES. Una primera realidad es que el gobierno municipal de Tlajomulco no cuenta con una estrategia de comunicación adecuada:

1.- La infraestructura de que dispone la procuraduría social requiere ser remodelada junto con una buena difusión sobre lo que realiza realmente la Procuraduría Social, y reestructurada para 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.

4.- Planeación y seguimiento del proyecto

Descripción del proyecto

El proyecto que se lleva a cabo es dar apoyo a la procuraduría ya que por el momento solamente cuentan con dos abogados los cuales en algunos momentos tienen que salir por algún motivo y se retrasa mucho trabajo.

Por lo que se apoya la gestión cotidiana de la Procuraduría y se desarrollan alternativas frente a la problemática detectada que ya fue enunciada.

Plan de trabajo

Las actividades que se consideran: se ha ido muchas veces a juzgados acompañar alguna de las partes por sus expedientes, he estado en mediaciones, asesorías, se han levantado servicios y también hemos estado como primera instancia para facilitarles cuando es otra dependencia a la que deben acudir.

- Se realizaron evaluaciones sobre: los motivos por los que no se cierran un alto porcentaje de los casos.
- Se analizaron los problemas centrales que atiende la procuraduría y se elaboró un taller piloto para mejorar el manejo de los conflictos vecinales.
- Se evaluó y se mejoró el proceso de rendición de cuentas.
- Se platearon estrategias de comunicación a través de redes sociales.
- Recursos necesarios: Recursos humanos se lleva mucho a cabo por el contacto que tenemos con los ciudadanos, tanto escucharlos como ayudarles en lo que necesiten.
- No se tiene, en la procuraduría, suficiente material para trabajar, pero se recicla y se pide a los ciudadanos que ellos mismos saquen sus copias y así ir más rápido.
- Fechas previstas: Asistía al ITESO dos veces por semana para tener asesoría con el profesor del PAP, por si teníamos dudas y ayudar en el proceso.

5.- Desarrollo de propuesta de mejora

En relación a la eficiencia para la solución de los casos.

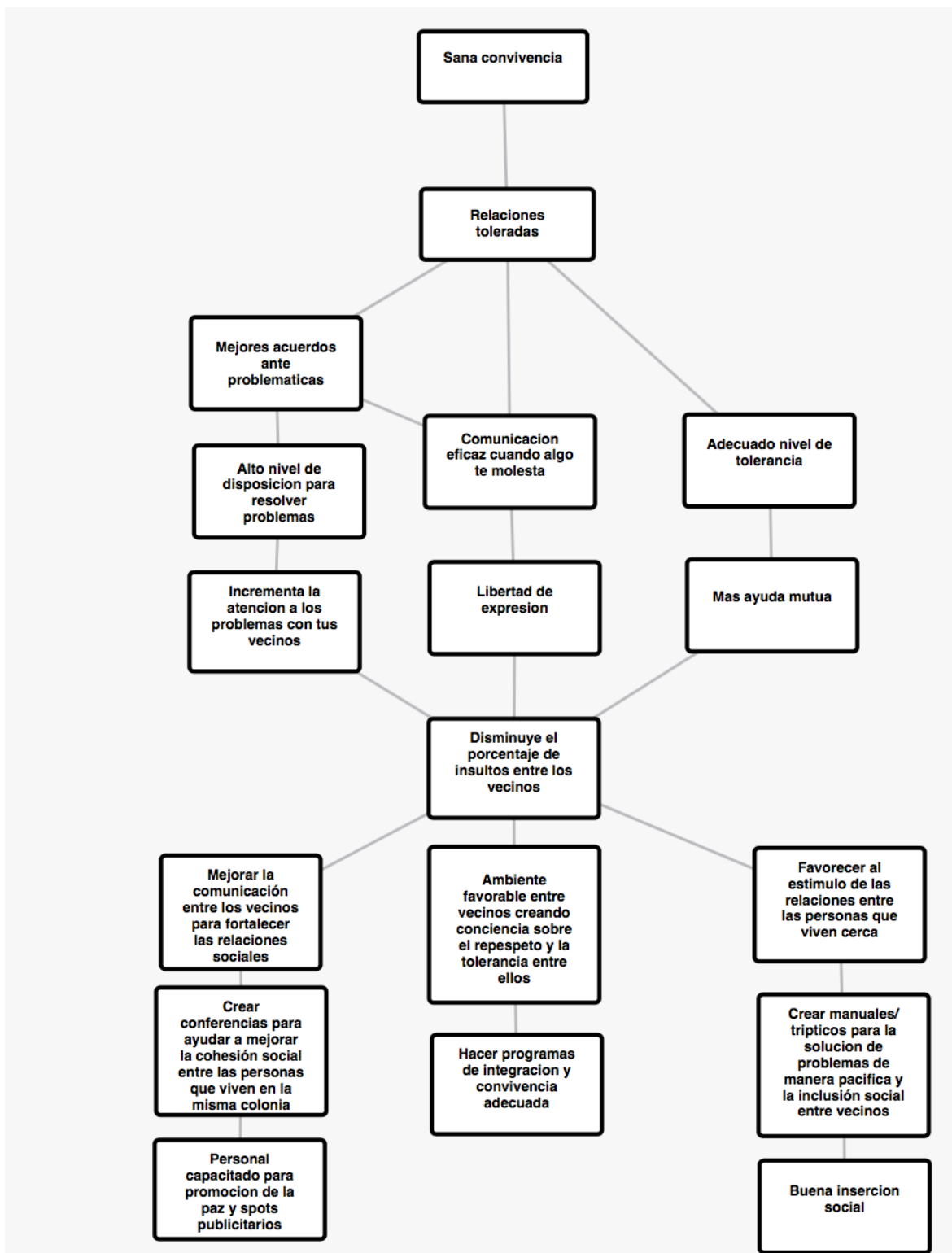
Las soluciones que vemos para mejorar la eficiencia en la resolución de los casos son:

1. El horario por el cual no asisten muchos de ellos, es porque trabajan, nuestra propuesta seria ampliar el horario vespertino, hasta las 8 pm.
2. Muchas de las personas no asisten porque no existe como tal una vinculación que vean que habrá un castigo si no asisten a la mediación. Tener cierto castigo después de 2 veces de no acudir.

3. La tercera solución la cual ya empezamos a promover, es marcarles a los usuarios un día antes para recordarles de su mediación.
4. Y por último, es con el solo hecho de asistir muchas personas desahogan su problema, lo cual no levantan el servicio, ya que son casos que no le dan seguimiento y se quedan parados.

En relación a propuestas para contribuir a resolver la problemática detectada que atiende la procuraduría

ARBOL DE OBJETIVOS.



Para atender el problema central y con el fin de mejorar las relaciones entre los vecinos se planteó realizar un taller en donde se convocó a residentes de Tlajomulco que acudieron a la Procuraduría Social y a los del centro de mediación “Los Encinos”, por medio de volantes (ANEXO 3), para promover la educación para la paz. Con este taller se espera que los asistentes puedan poner en práctica lo aprendido y compartir con sus vecinos de manera eficiente la resolución a sus conflictos. Así mismo se les entregará un tríptico a los asistentes, así como a otros ciudadanos que acudan a la Procuraduría Social, para reforzar los puntos principales de la educación para la paz (ANEXO 4).

Objetivo del taller

Crear conciencia y promover de manera colectiva un espacio donde se logren enseñar técnicas para resolver sus conflictos, impulsando la cooperación y la negociación, así como fomentar los beneficios que conlleva una buena relación entre vecinos.

Programa de taller

Taller “Educación para la Paz”

El taller se realizará el día 24 de Noviembre del 2017, con una duración aproximada de 1 hora.

Facilitadoras: Isla Ángel Heroida y Lourdes Cortés Reynoso

Tiempo del taller: 1 sesión, el día 24 de Noviembre del 2017

Lugar: Fraccionamiento “Los Encinos”

Cronograma de actividades

ACTIVIDAD DESCRIPCIÓN

Inicio del taller

El 24 de Noviembre se iniciara el taller a las 4 de la tarde en el Fraccionamiento “Los Encinos” con el propósito de promover la educación para la paz entre los asistentes.

Presentación de facilitadoras e instrucciones Nos presentaremos las facilitadoras, y daremos las instrucciones de cómo se va a manejar la dinámica del taller, aclarando que se abrirá un espacio para las preguntas al final de la presentación.

Inicio de la presentación Después de dar las instrucciones, se plantea comenzar con la exposición preparada de poder point, en donde se les explicaran los factores como: el conflicto, tipos de violencia, las posturas, los intereses, las necesidades y los estilos de afrontamiento del conflicto.

Actividad Se aplicará una dinámica en donde los asistentes puedan reflexionar sobre los estilos de afrontamiento del conflicto. La dinámica será en parejas, se les va a pedir a cada pareja tomarse de las manos en posición de “venciditas” y cerrar los ojos. EL objetivo es que logren juntar el mayor número de puntos posible. Se obtiene un punto cada vez que su mano logre tocar el otro extremo de la mesa. Al final se realizara una reflexión en donde se promueva el uso de la cooperación, en donde se les explique que la mejor solución no es aplicar la fuerza para obtener puntos propios, sino ser flexibles y lograr como pareja juntar el mayor número de puntos posibles sin aplicar fuerza.

Continua la exposición Después de reflexionar sobre la mejor manera enfrentar un conflicto, se va a continuar con la exposición para tratar temas como la prevención, elementos esenciales para una mejor comunicación, la comunicación positiva, las ventajas de llevar una buena relación con los vecinos y como ser un buen vecino.

Preguntas Se va a abrir un espacio para que realicen sus dudas y preguntas respecto a la presentación.

Retroalimentación Se les van a entregar hojas para dar retroalimentación sobre el taller.

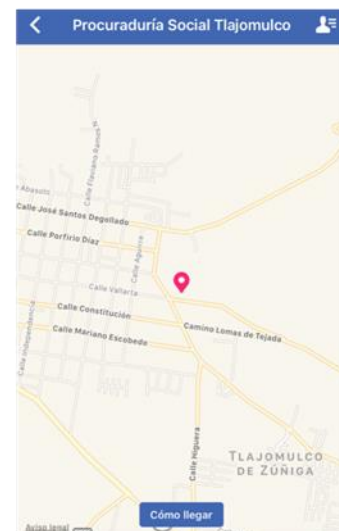
En relación a la comunicación

Alternativas de solución

CHAT A TRAVÉS DE LA FAN PAGE DE FACEBOOK EN HORARIO DE OFICINA PARA ORIENTAR A LA CIUDADANÍA.



Llegar a través de tu dispositivo móvil



Reflexiones sobre aprendizajes obtenidos.

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.

Lourdes Cortés Reynoso

A lo largo del semestre logré aplicar algunos de mis conocimientos a lo largo de la carrera, por medio de la procuraduría social de Tlajomulco. Al principio comencé por identificar la principal problemática de los ciudadanos que acuden a la procuraduría, una vez identificado el problema puse en práctica los conocimientos aprendidos del árbol de problemas y de soluciones. Este análisis me permitió recapacitar sobre los conflictos que surgen con las personas con las que convivimos día a día, para poder pensar en soluciones que pudieran ayudar a que los ciudadanos logran vivir con más armonía. De esta forma pude poner en práctica también mis conocimientos sobre resolución de conflictos y negociación y mediación. Con este proyecto aprendí que como profesionistas siempre tenemos algo que aportar para mejorar el

bienestar de la sociedad, y que no nada más se debe ver por el beneficio propio, sino también por el bienestar de los demás.

Aprendizajes sociales

Como parte de mi proyecto realice una iniciativa para persuadir a los ciudadanos de Tlajomulco que acudieron a la plática que realizamos, mi compañera y yo, por medio de la cual fomentamos mejorar las relaciones entre los vecinos.

Para poder realizar la plática tuvimos que solicitar el permiso del procurador, difundirla, conseguir el lugar en donde se realizaría, organizar y elegir el día. Se plantea evaluar el éxito del proyecto en el próximo semestre, y de tener resultados positivos, continuar con el.

El proyecto tiene como población objetivo los ciudadanos de Tlajomulco que buscan poder mejorar sus relaciones con las personas que los rodean, así como también con la gente que vive en su colonia.

También aportamos ayuda a las personas que acudieron a la procuraduría social de Tlajomulco, brindando apoyo en asesorías que solicitaban sobre distintos ámbitos (familiares, personales, vecinales, mercantiles y laborales)

Aprendizajes éticos

Las principales decisiones que tomé en este proyecto fue la realización de un proyecto que pudiera trascender, aún después de que yo diera por concluido mi PAP, por lo que decidí aceptar a dar la plática / taller, para que la gente pudiera tener una mejor educación para la paz, y aplicarlo en su vida a lo largo del tiempo. Esta experiencia me invita compartir mis conocimientos, siempre y cuando sea para generar un bien social y/o un bien común. En el ámbito laboral, buscar no nada más el beneficio propio, sino también el de la gente que me rodea, y que mis acciones puedan aportar a mejorar a los demás.

Aprendizajes en lo personal

El Proyecto de Aplicación Profesional me ayudó a recordar que siempre hay alguien a quien podemos ayudar, y que no importa la magnitud, pero un granito de arena siempre puede ser la diferencia, así como también puedo seguir aprendiendo de los demás, manteniéndome abierta a las aportaciones que tienen los demás. Por medio del PAP aprendí que el trabajo en equipo es muy importante, porque para la realización del proyecto conté con la ayuda de compañeros de otras carreras, que aportaron sus conocimientos para poder mejorar el material y el contenido del taller.

Martha Valeria Salas

A lo largo de este proyecto aplique y desarrollé competencias que el trabajo demandaba y que además fueron necesarias para lograr un mejor resultado. Al iniciar mi conocimiento sobre los procesos de mediación, era casi nulo, pero después de trabajar en conjunto con mis compañeras de otras carreras fui conociendo un poco más del tema e involucrandome con ello. Considero que es muy importante que la sociedad conozca estos procesos, para que se pueda apoyar de ellos en el momento que se necesite. Es necesario que las personas aprendan que existen maneras de resolver los problemas sin tener que involucrar la violencia y la imposición de poder.

Otra de las competencias que me parecen importantes mencionar, es el trato con las personas, factor que es crucial para la gestión de proyectos de cualquier tipo, ya que no muchas veces podremos elegir con quien tenemos que trabajar y lo importante es lograr entender a todas las personas con las que trabajas e identificar las habilidades de cada quien y de esta manera delegar actividades.

El proyecto fue enriquecedor, porque por segunda vez, tuve la oportunidad de vivir la experiencia de trabajar en una dependencia del Gobierno y poder experimentar que es estar de ese lado del escenario; en cuanto a aprendizajes sociopolíticos y económicos pude darme cuenta que hay mucho trabajo por hacer, sin embargo el

Gobierno está interesado en apoyar a la sociedad a resolver y mediar los conflictos en que se presentan y así mejorar la calidad de vida de las personas, pero es importante que todos en general, tanto el gobierno como la sociedad piensen de una manera más abierta al momento de buscar una solución a los problemas, de otra manera la convivencia entre los vecinos y las relaciones humanas no podrán mejorar.

El proyecto PAP fue una experiencia completamente diferente en todos los aspectos, empezando porque se trabajó en el gobierno de un municipio y desde ese momento todo varía: las personas, los tiempos, la toma de decisiones, la burocracia, entre otros factores.

Esta experiencia fue sin duda de mucho aprendizaje para mi vida y mi profesión, sin embargo me di cuenta que desafortunadamente en el gobierno hay mucha gente que está “trabajando” y que recibe un sueldo pero realmente no hace nada que le agregue valor a la sociedad, simplemente están ahí para recibir órdenes o incluso sin ninguna actividad. De igual manera me percaté que hay muchas personas que tienen el poder de ver por las personas y de impactar de manera positiva en la sociedad.

Esta experiencia, me invita sin duda a querer hacer un cambio y quizás entrar a trabajar en el Gobierno y poco a poco empezar a llevar a cabo acciones que ayuden realmente de manera integral a la sociedad.

En lo personal este PAP me sirvió para darme cuenta de la realidad en la que vivimos tanto social como políticamente, verla y vivirla desde un punto diferente y más cercano. Darme cuenta del problema tan fuerte que existe y que ese problema tiene un fondo muy profundo y viene desde adentro del gobierno. Conocí una parte de mí mucho más interesada en hacer un cambio en las personas y en su realidad; además, aprendí también a valorar la situación en la que me encuentro, lo cual

también sembró en mí esas ganas de aportarle algo a la sociedad que pueda ser benéfico para todos.

Stefanía Vargas Ambriz

A lo largo de éste PAP desarrolle mis competencias enfocadas a la comunicación enfocado a la procuraduría social, el discernir qué información es la adecuada a plasmas en los distintos medios, para que las personas lo entiendan de la mejor manera. Me tocó trabajar con mi compañera de Relaciones Internacionales, por lo que tuve que traducir su saber en medios de comunicación adecuados, para que llegara de manera correcta a los destinatarios; yo no sabía lo que era una mediación de conflictos, ni las formas de resolver, y gracias a que yo era la intermediaria entre el conocimiento de mi compañera de Relaciones Internacionales y el producto final de comunicación, me tocó aprender lo que era, en que consiste y como abordar un conflicto. Antes del PAP desconocía sobre la procuraduría social, no sabía que hacia el porqué de su existencia, me da gusto que el gobierno se interese en nuestro conflictos como ciudadanos. Aprendí más que nada a trabajar de manera multidisciplinaria, pedir el apoyo de compañeros con competencias distintas a las mías para así trabajar de la mano, y lograr de manera exitosa nuestras metas puestas en el PAP.

Lo que me motiva mucho del PAP, es que, sé que mis conocimientos los cuales adquiriré en los 4 años y medio de mi carrera, están siendo útiles en la vida real, lo que hacemos como grupo está impactando de manera favorable a personas de Tlajomulco, la idea que no se me ocurre a mí, se le ocurre a mi compañero, y viceversa, y todo con el propósito de ayudar. Antes del PAP, no me interesaba en lo absoluto la política ni su gobierno, pero me está llamando mucho la atención, el hacer las cosas bien e ir cambiando poco a poco el gobierno que muchos no le tienen fe. Me considero capaz de preparar un proyecto y dirigirlo en base a metas y objetivos para que se lleve a cabo de manera correcta y de esta forma buscar mejorar socialmente. Nuestro trabajo de mi compañera de comunicación Martha y yo, tuvo impacto ya que tenemos como comprobable las infografías, trípticos y productos visuales que desarrollamos a lo largo de este semestre, ayudando a las personas en situación de conflicto de Tlajomulco y a la procuraduría social. Toca a

mis compañeros que cursen este PAP en los siguientes semestres, de darle seguimiento a lo que se hizo en este semestre, para que no se pierda el objetivo. Aprendí como solucionar un conflicto de manera adecuada, buscando que las dos partes sean beneficiadas, esto creo, que puede y tiene un impacto en mi vida personal, entender que los conflictos no son ni positivos ni negativos, y que se debe de buscar la forma más adecuada de buscarlos, sin llegar a ningún tipo de violencia. En mi opinión, las decisiones que tome fueron asertivas gracias al apoyo de mi maestro Francisco que me estuvo guiando y dándome observaciones sobre lo que podría mejorar, tanto en la información que utilizaba, en la manera de plasmarlo y en las imágenes utilizadas. Éste PAP, en lo personal, me invita a ladear mis conocimientos y mi carrera a beneficiar a la gente que lo necesita, me atrajo mucho trabajar con el gobierno, porque sé que con pequeños cambios se pueden llevar a grandes resultados.

Éste PAP, me ayudó a conocerme, en como trabajo, como elijo la información adecuada, en como trabajo bajo presión, en la dedicación que le doy a cada proyecto que íbamos tomando en el PAP; identifique que me gusta trabajar en equipo, porque aprendo mucho de las demás personas, y que me gusta trabajar con personas que están especializadas en otros temas. Y concluí que estudié la carrera correcta para mí.

José Luis Orozco Reinoso

Las competencias que desarrolle a lo largo de este trabajo fueron de gran importancia para mí ya que logre aprender nuevos conocimientos y habilidades los cuales van a ser de gran utilidad a lo largo de mi carrera. Me di cuenta que es muy importante hacer las cosas con tiempo y organizar la información para de esa manera tener un resultado adecuado. Así mismo aprendí como existen diferentes tipos de funciones en las dependencias y los diferentes casos que se atienden.

Los aprendizajes más importantes respecto del contexto sociopolítico y económico fueron que es muy importante la rendición de cuentas en la sociedad para que las personas sepan lo que se está trabajando y de qué manera. En el aspecto económico no pude observar nada ya que eso es facultad de la administración y en

lo que yo trabaje es más técnico. Un tema importante es la problemática del campo profesional, me di cuenta que existe mucha competencia y que es importante tener disciplina para poder lograr lo que queremos.

A lo largo del tiempo he tenido diferentes experiencias en el área laboral, sin embargo, la experiencia que tengo la utilice ya que logre crear una estadística muy completa acerca de lo que se trabaja en la dependencia, tengo muchas habilidades y pienso que puse en práctica mis conocimientos para lograr un buen resultado.

Finalmente puedo compartir que aprendí varias cosas para mi proyecto de vida, por ejemplo, a trabajar en equipo, a preguntar cuando no se conoce bien el tema e investigar para lograr hacer las cosas de la mejor manera y con un buen resultado.

- Aprendizajes sociales

Es importante hablar acerca de los aprendizajes sociales ya que es el entorno donde se trabajo y todo lo que lo rodea. Este trabajo se realizo con creatividad e innovación ya que es algo muy importante para el tema de transparencia y rendición de cuentas. Pienso que a lo largo de los años me he formado para preparar proyectos y ahora me doy cuenta que soy una persona muy organizada que cumple los objetivos que se propone, existen casos en los que no se puede lograr algo por fuerza mayor o algún otro tema, sin embargo, pienso que cuando algo no sale bien hay que checar cual fue la razón y aprender de eso para mejorar. Pienso que soy una persona con mucha capacidad para dirigir proyectos y que en muchas ocasiones hay que trabajar en equipo para aprender de los demás y apoyarnos entre nosotros. En el trabajo logre aportar las estadísticas de trabajo de la procuraduría las cuales son innovadoras ya que es la primera vez que se trabaja en el tema de transparencia y rendición de cuentas de esa manera en la dependencia. Me di cuenta que en la dependencia hay muy poco personal y es muy importante

para ellos que los ayudemos para de esa manera poder hacer un equipo y lograr los objetivos que se propusieron. Mi trabajo estuvo enfocado directamente en apoyar a la dependencia ya que es un área de trabajo para la cual no hay el suficiente personal y es esencial el apoyo para de esa manera cumplir con la obligación que se tiene de transparencia y con la sociedad respecto a la rendición de cuentas. Pienso que todos aportamos algo, cada quien en diferente área pero siempre es para mejorar, tuvimos un gran apoyo por parte del maestro el cual nos guio para poder hacer las cosas de la mejor manera y evitar tener errores, en caso de que existieran los mencionados corregirlos para de esa manera tener un mejor resultado. A lo largo del tiempo hay que continuar trabajando para las personas ya que es un trabajo que nos brinda tranquilidad y siempre hay que apoyar a los demás.

- **Aprendizajes éticos**

Las decisiones que tome fueron el trabajar de manera constante y creativa para lograr cumplir los objetivos. Esta experiencia me invita a organizar mis tiempos y aprender de las demás personas. Así también me doy cuenta que es muy importante el tema de transparencia y rendición de cuentas en la sociedad. Es importante trabajar en equipo, siempre con respeto y con responsabilidad.

- **Aprendizajes en lo personal**

El PAP me ayudo a darme cuenta que siempre hay que proponerse objetivos y metas y lograrlos y cuando algo sale mal, aprender de los errores para tener un buen resultado. El PAP me ayudo a trabajar en equipo y saber que es importante apoyarnos para de esa manera lograr un trabajo en el cual cada quien con su experiencia aporte cosas nuevas y buenas.

Lourdes Merlo Palomera

Dentro de este PAP he conocido más a fondo las experiencias sobre cómo manejar un conflicto. El motivo por el cual decidí inscribir este PAP fue principalmente para apoyar en la institucionalización de esta dependencia y poner un granito de arena, la cual juega un papel importante en la sociedad y sobre todo en Tlajomulco que es

un municipio dormitorio. Considero que esta experiencia me invita a siempre apoyar y a aconsejar a los segmentos más vulnerables hasta donde mis conocimientos y habilidades me lo permitan. Conocí un contexto real y pude aplicar mis conocimientos en una entidad gubernamental, la aplicación de herramientas profesionales, así como la interacción con colaboradores de la procuraduría.

En este proyecto pude ver la desigualdad en la impartición de justicia hacia sectores vulnerables de la sociedad, que ignoran los mecanismos de resolución de conflictos que están a su disposición. 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.

En términos personales considero que las competencias profesionales que puse en práctica fue principalmente el trabajo en equipo con todas las personas de la Procuraduría.

Isla Sarahi Angel Heredia

En cuanto a las competencias genéricas desarrolladas podemos encontrar las de tomar conciencia de la importancia del Derecho como sistema regulador de las relaciones sociales, o también la capacidad de tener una buena comunicación oral y escrita la cual permita transmitir información, ideas y problemas a los demás y la de sensibilidad hacia temas de índole social, económica y medioambiental.

En este PAP se desarrollan las ciencias sociales ya que este proyecto trata de orientar a la formación de ciudadanos reflexivos y participativos, conscientes de su ubicación en el tiempo y el espacio. Y esto lleva a que la competencia sea identificar el conocimiento social y humanista como una construcción en constante transformación

Mis aprendizajes más importantes que me quedaron de esté PAP son los siguientes: que al vivir en una comunidad se sabe que en algún momento va a suceder algún disgusto, ya que esto pasa hasta en nuestras propias familias; pero debes de aprender a convivir con los demás, con tus vecinos, con tu familia, con tus amigos, porque no todos van a pensar igual o de la misma manera que tu. Esto se trata de un ganar-ganar, porque si no puedes hacerlo va a tener consecuencias ya sean legales o de cualquier otra índole.

Mis saberes puestos a prueba fueron: el de la comprensión, afrontar los problemas que llegaban y no envolverme en ellos, la igualdad de género, ya que en ese municipio tiene altos índices de violencia en contra de la mujer.

Aprendí que el mediador es un facilitador, un vehículo que recupera la comunicación o ayuda a las partes a comunicarse y establecer o restablecer el diálogo, ya que el mediador no decide sino que dirige, recomienda o aconseja, el se limita a conducir el diálogo facilitar y orientar el proceso.

Estamos llevando a cabo talleres para explicarle a las personas de qué manera se trabaja en la procuraduría social, ya que algunas de las personas no van, ya que algunos no saben que esto se trata de solucionar sus problemas de una manera pacífica. Estos talleres incluyen dinámicas, convivencia familia, vecinal.

Y si me siento capaz de elaborar un proyecto para mejorar un entorno social, claro que esto sería un trabajo en equipo como el que se lleva a cabo en este PAP. En el que podamos ayudar con la convivencia familiar, con los amigos, en el trabajo o en la escuela, la vida política esas serían las prácticas sociales. Ya que en la sociedad actual hay muchos que están manipulados en el lugar de trabajo, otros jóvenes cambian de comportamiento cuando con sus amigos y otros caen bajo la influencia de las drogas o de la delincuencia.

Entonces podríamos elaborar talleres para mejorar este tipo de comportamientos.

Este proyecto benefició a organizaciones sociales, pueblos con población pequeña, partidos políticos. Y nuestros servicios de saberes profesionales ayudaron a varias personas en cuanto al tema legal también ayudaron a varios grupos que no disponen de recursos para generar bienes sociales. Tal vez mis servicios profesionales no contribuyeron para mejorar la economía del país, pero si de Tlajomulco.

Los saberes aplicados que hicieron posible la aportación social son transferibles porque son conocimiento que podemos aplicar en varias situaciones, pueden ser de mediación, de escuchar a las personas, porque había veces que las personas se sentían mejor con el simple hecho de escucharlas.

Este proyecto puede durar mucho tiempo si se sigue invitando a más personas para que sean partícipes de esto, porque entre mayor participación tenga, va a ser más largo el tiempo de beneficio social.

Aparte que este proyecto te ayuda a que cambien tus supuestos sobre la realidad, porque me di cuenta que hay veces que me quejo de algunas cosas que son insignificantes, cuando hay personas que tienen problemas de verdad, como un ejemplo podría ser una señora que se casó por segunda vez y los hijos de su esposo secuestraron a su propio padre (el marido de la señora) no le daban de comer, lo golpeaban, solo para quedarse con la pensión del señor, así que la señora acudió con nosotros y la asesoramos para que pudiera recuperarlo.

5. Conclusiones

El tema de la mediación es de bastante importancia en la actualidad para la solución de conflictos, pienso que es una manera de arreglar problemas antes de llegar a otras instancias en donde se gaste más tiempo, dinero y estrés de las personas, 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 era necesario desahogar trabajo porque la mayoría de veces las abogadas estaban ocupadas. Es importante tener en mente que este tipo de proyectos son a largo plazo y para poder obtener unos resultados palpables es necesario el apoyo de terceros. 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. Creo que mi aportación fue indispensable porque colabore en dar una asesoría más completa sobre lo que se lleva a cabo en la Procuraduría y a dónde acudir en caso de no ser ahí en donde podemos ayudarlos.

Por otra parte la constante convivencia entre personas que viven en zonas cercanas, puede causar disgustos que van aumentando poco a poco hasta convertirse en problemáticas de mayor nivel. Es por eso que se debe de prevenir la pérdida de empatía entre los vecinos y el aumento de sus conflictos, promoviendo una cultura de paz y sana convivencia, en donde se encuentren mejores soluciones y se fortalezca las relaciones vecinales.

Ante la principal problemática de insultos vecinales, se plantearon soluciones para promover valores como la ayuda mutua, la libertad de expresión y la disposición para resolver sus conflictos. Estas soluciones giran en torno a la creación de conferencias y manuales en donde se planteen las ventajas de llevar una buena relación con los vecinos, y de encontrar mejores soluciones cuando surja algún problema, además de crear conciencia sobre el respeto y la tolerancia entre ellos.

6. Bibliografía

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

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_291214.pdf

LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO

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

<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)

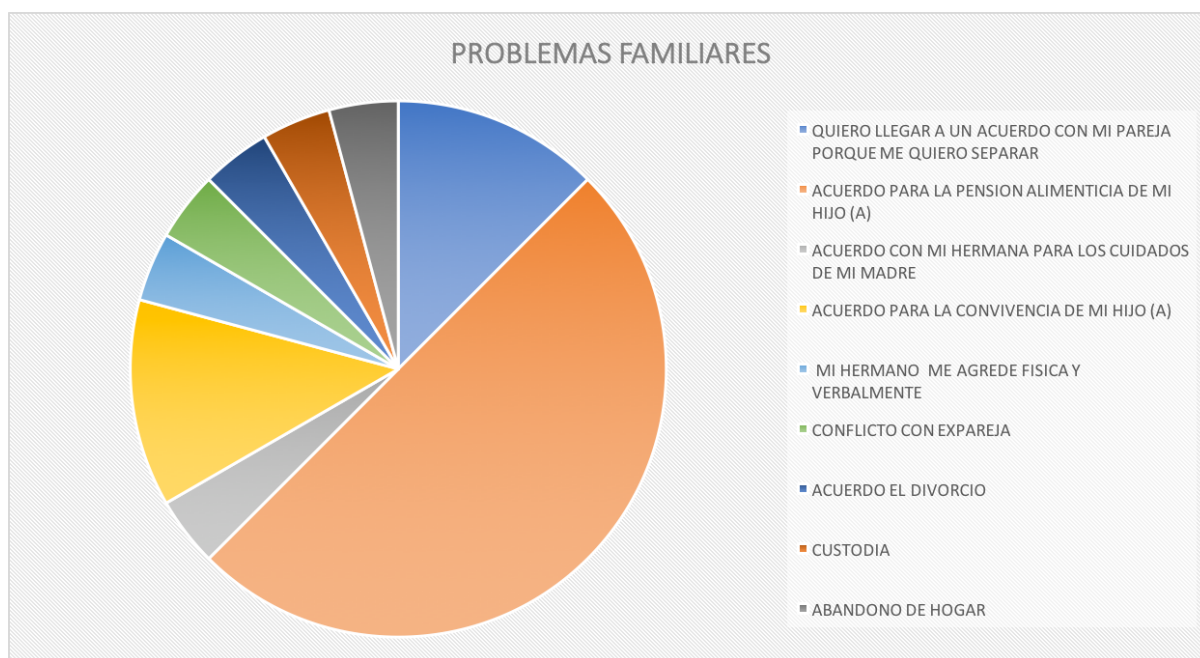
CIDE, C. d. (2015). *Síntesis del informe y recomendaciones en materia de justicia cotidiana*. MÉXICO D.F.: CIDE.

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 institucionalizacion de los social . *Zenbakiak*.

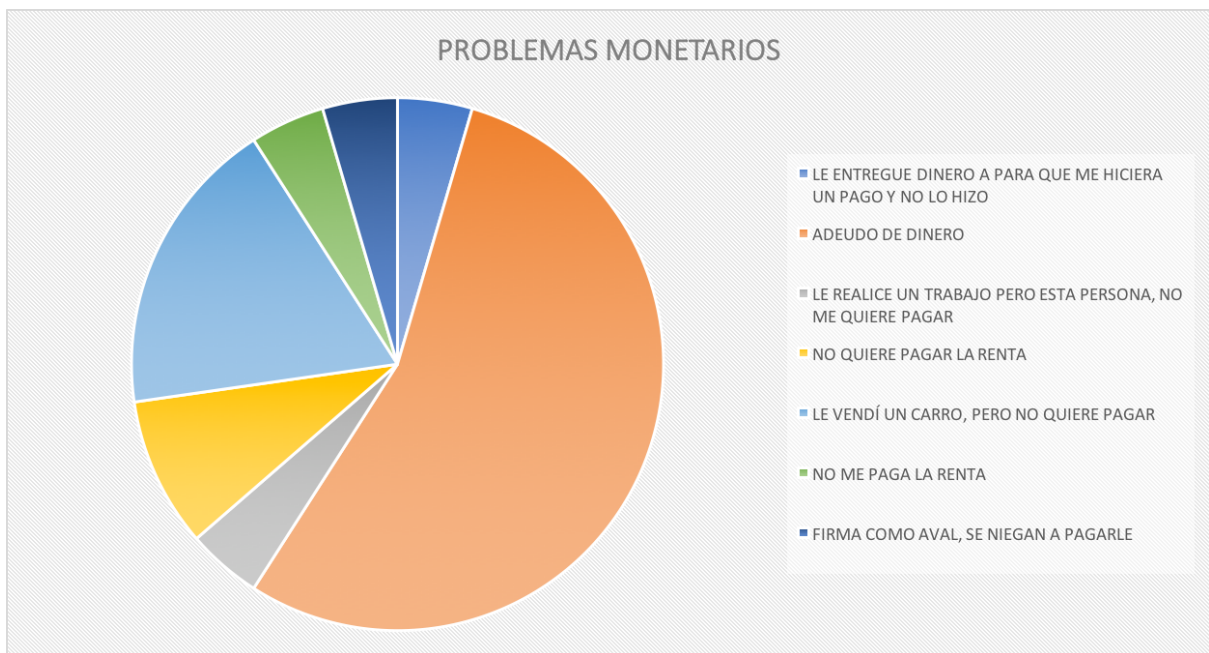
Mexicanos, C. P. (17 de Abril de 2016). *Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión* . Recuperado el 17 de Abril de 2016, de Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión : <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm>

ANEXOS
ANEXO 1



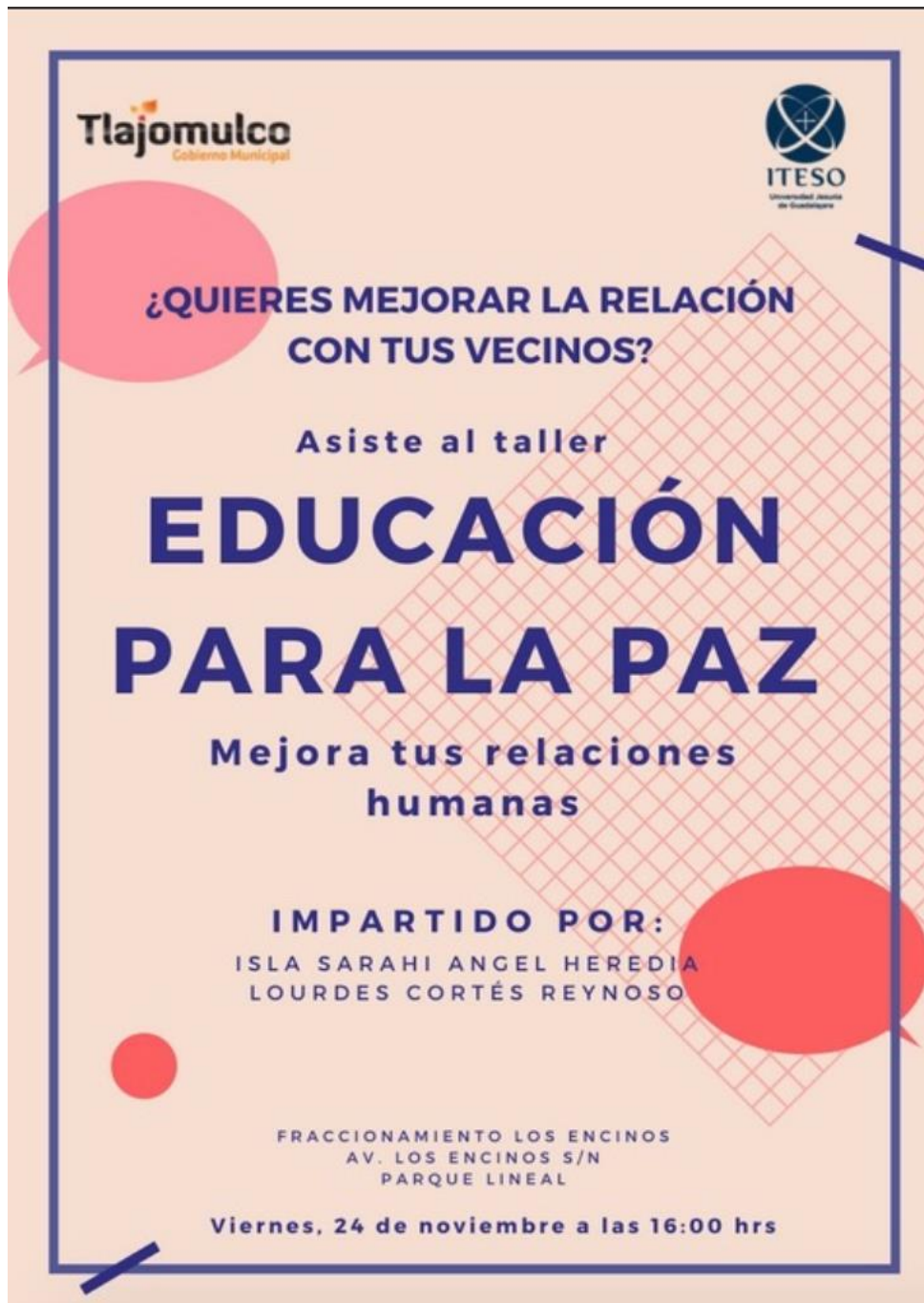
Datos: Expediente 2017 Procuraduría Social Tlajomulco

ANEXO 2



Datos: Expediente 2017 Procuraduría Social Tlajomulco

ANEXO 3



ANEXO 4

¿Cómo conseguir una comunicación positiva?

- Respetándose mutuamente
- Mostrando una postura corporal abierta
- Empleando mensajes "yo"
- Siendo asertivos
- Empleando tono de voz adecuado
- Expresando sentimientos
- Escuchando de forma activa y empática
- Promoviendo los beneficios de llevar una buena relación
- Evitando juzgar, criticar y moralizar

Dirección

Calle Porfirio Díaz No. 43
Cabecera municipal, Tlajomulco.

Teléfono

32 83 4400

Página Web

www.tlajomulco.gob.mx

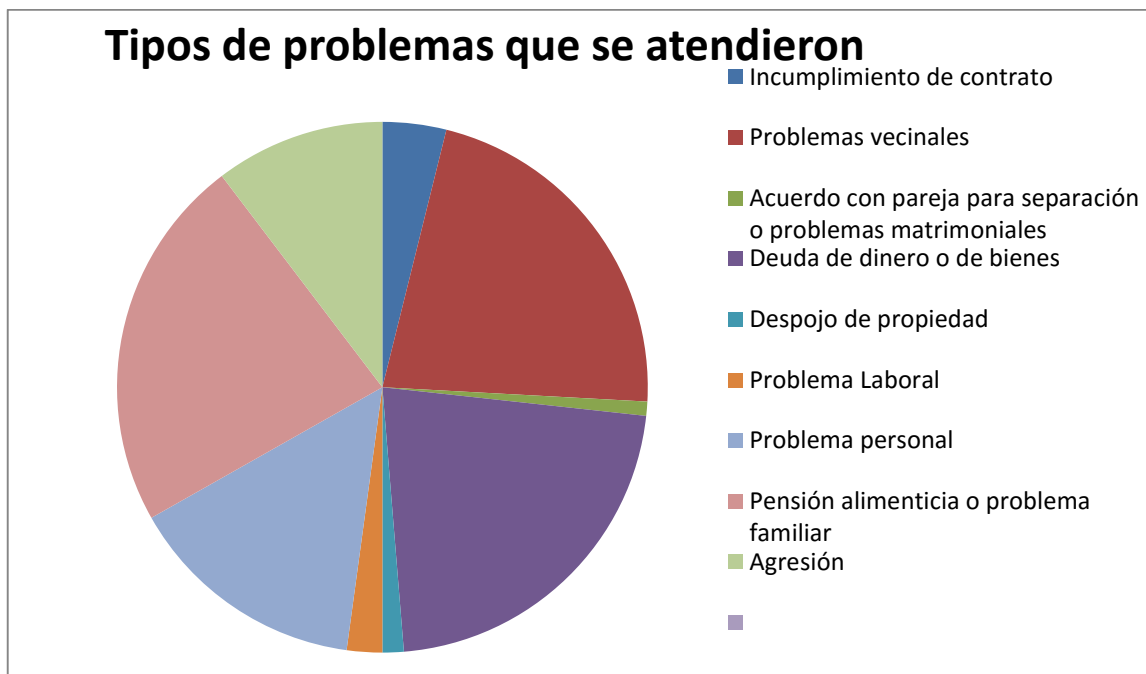
Educación para la paz

¿Qué es el conflicto?	¿Qué es la violencia?	Pasos para resolver un conflicto adecuadamente
El conflicto surge cuando hay diferencias en los intereses, las necesidades o los valores entre dos o más personas que se relacionan. Los conflictos son parte de la vida diaria, y en sí no son ni negativos ni positivos, lo importante es tratarlos y resolverlos de manera positiva. RELACIONES INTERPERSONALES 	Son aquellas acciones, palabras, actitudes que causan daño, ya sea: en nuestro cuerpo, mente o vida social. Tipos de violencia La violencia física es la más visible, al recibir golpes nos genera dolor, temor y puede hasta causarnos la muerte.  La violencia psicológica nos afecta en nuestras capacidades emocionales al hacernos sentir menos, provoca sufrimiento, miedo y puede generar odio. 	1.- Escucharnos mutuamente para conocer nuestras necesidades y sentimientos que están provocando el conflicto. Y de igual manera expresar nuestras diferencias y encontrar intereses y pensamientos en común. 2.- Descubrir, juntos, cuales son las causas de nuestras diferencias y que nos une para resolver el conflicto. 3.- Promover un ambiente favorable para comunicarnos y cooperar para disminuir los riesgos de nuevos conflictos. 4.- Debemos aprender a tratar y solucionar nuestras diferencias antes de que lleguen a ser un problema.

ANEXO 5

Estadística acerca de los tipos de problemas que se atendieron (Enero - Agosto 2017)

Incumplimiento de contrato: 9
 Problemas vecinales : 51
 Acuerdo con pareja para separación o problemas matrimoniales: 2
 Deuda de dinero o de bienes: 51
 Despojo de propiedad: 3
 Problema Laboral: 5
 Problema personal: 34
 Pensión alimenticia o problema familiar: 53
 Agresión: 24



Análisis: En esta grafica podemos observar el balance general acerca de los problemas atendidos en la procuraduría social, podemos darnos cuenta que los problemas que más se atienden son referentes a pensiones alimenticias o problemas familiares siguiendo de problemas matrimoniales y deudas de dinero. Es importante darnos cuenta cuales son los problemas que se atendieron mas para de esa manera poner mas atención a ellos y buscar alguna solución junto con otra dependencia para que este tipo de problemas no continúen sucediendo.

Estadística acerca de los tipos de problemas que se atendieron (Mensual)

Enero 2017

Tipo de Problemas:

Incumplimiento de contrato: 1

Problemas vecinales : 8

Acuerdo con pareja para separación o problemas matrimoniales: 2

Deuda de dinero o de bienes: 6

Despojo de propiedad: 1

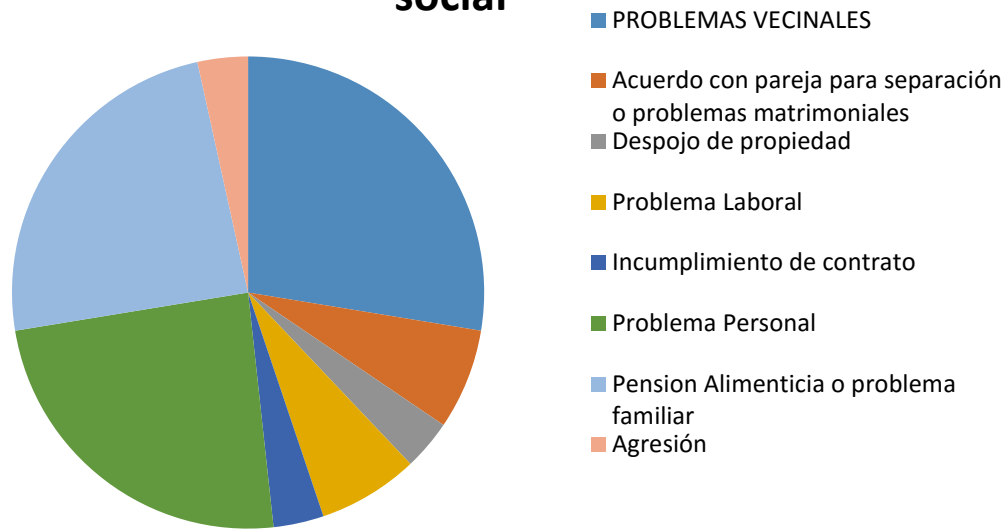
Problema Laboral: 2

Problema personal: 7

Pensión alimenticia o problema familiar: 7

Agresión: 1

Problemas atendidos por la procuraduría social



Análisis: En la gráfica podemos observar como la mayoría de los problemas que se atendieron fueron los problemas vecinales, sin embargo también existe una gran cantidad de problemas personales entre las personas.

Febrero 2017

Tipo de Problemas:

Incumplimiento de contrato: 0

Problemas vecinales: 8

Acuerdo con pareja para separación o problemas matrimoniales: 0

Deuda de dinero o de bienes: 6

Despojo de propiedad: 0

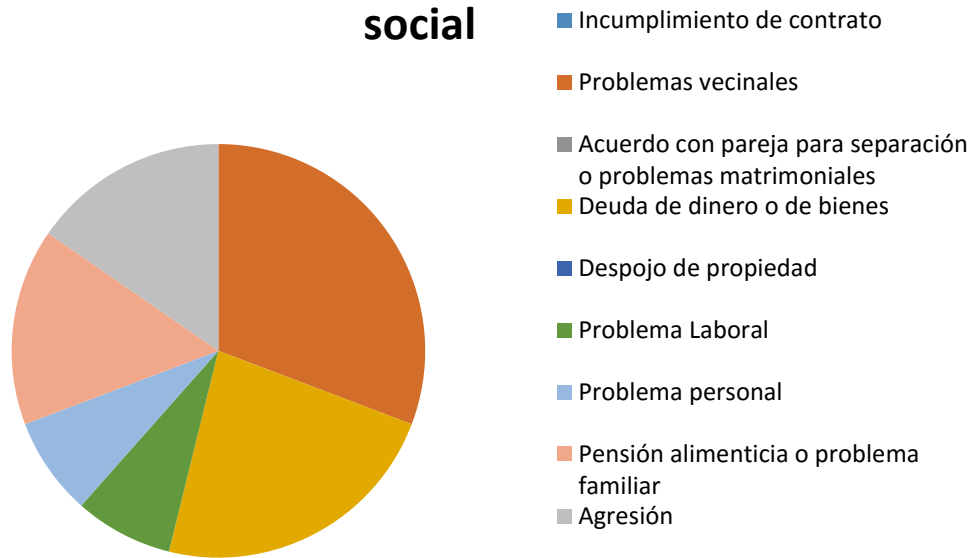
Problema Laboral: 2

Problema personal: 2

Pensión alimenticia o problema familiar: 4

Agresión: 4

Problemas atendidos por la procuraduría social



Análisis: Podemos observar que los casos que más se atendieron fueron los problemas vecinales, sin embargo también existen varios problemas entre las personas de deuda de dinero o de bienes.

Marzo 2017

Tipo de Problemas:

Incumplimiento de contrato: 2

Problemas vecinales : 0

Acuerdo con pareja para separación o problemas matrimoniales:0

Deuda de dinero o de bienes: 6

Despojo de propiedad: 1

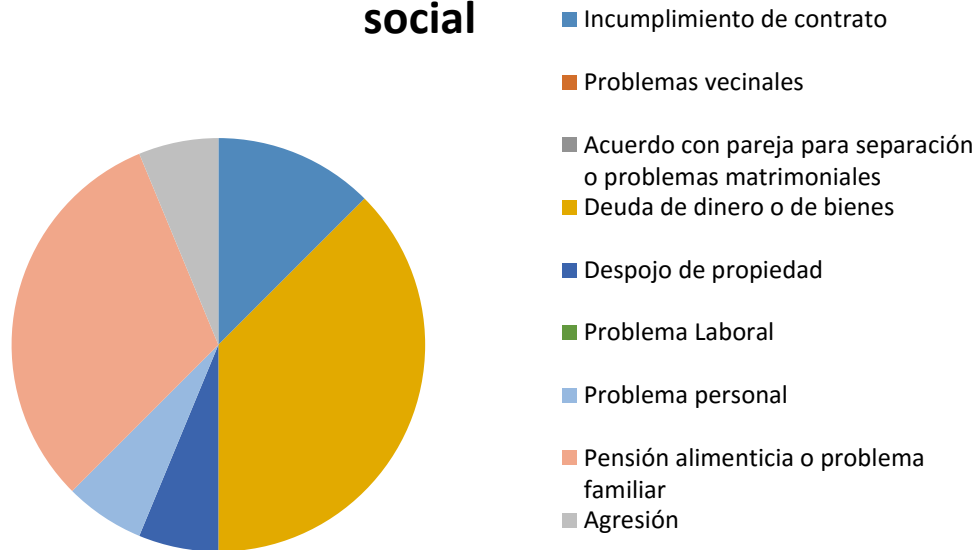
Problema Laboral: 0

Problema personal: 1

Pensión alimenticia o problema familiar: 5

Agresión: 1

Problemas atendidos por la procuraduría social



Análisis: Podemos observar que los casos que más se atendieron fueron acerca de deuda de dinero o de bienes así como también acerca de pensión alimenticia o problemas familiares entre particulares.

Abril 2017

Tipo de Problemas:

Incumplimiento de contrato: 3

Problemas vecinales : 6

Acuerdo con pareja para separación o problemas matrimoniales:0

Deuda de dinero o de bienes: 5

Despojo de propiedad: 0

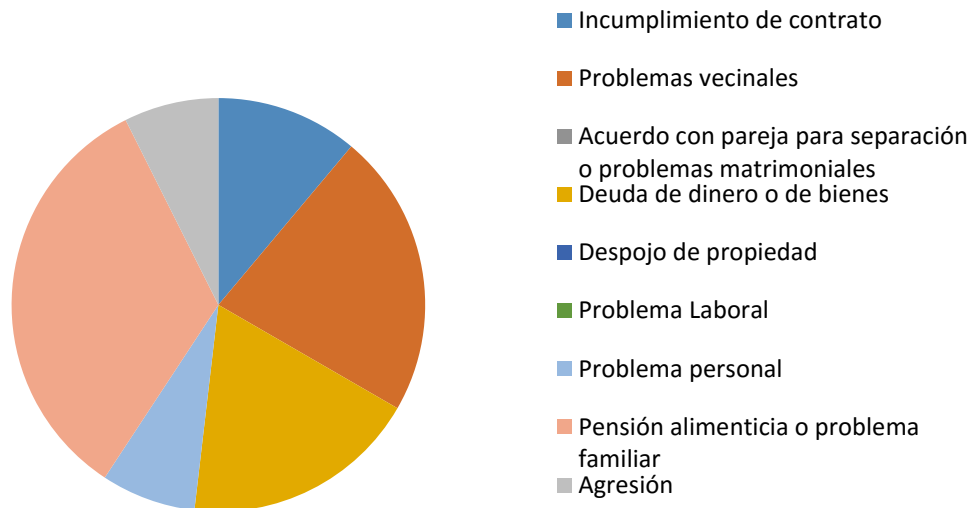
Problema Laboral: 0

Problema personal: 2

Pensión alimenticia o problema familiar: 9

Agresión: 2

Problemas atendidos por la procuraduría social



Análisis: Podemos observar que los casos que más se atendieron fueron de pensión alimenticia o problemas familiares así como problemas vecinales.

Mayo 2017

Tipo de Problemas:

Incumplimiento de contrato: 1

Problemas vecinales : 8

Acuerdo con pareja para separación o problemas matrimoniales: 0

Deuda de dinero o de bienes: 9

Despojo de propiedad: 0

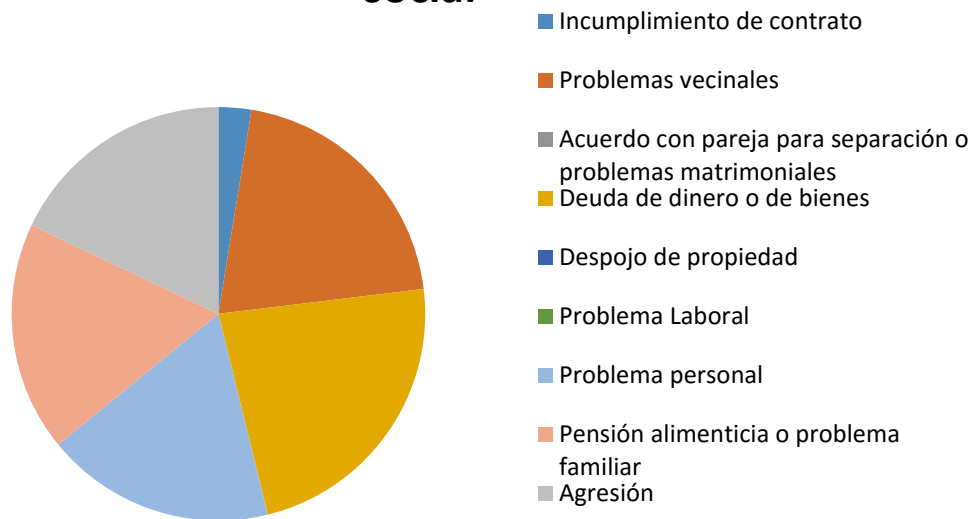
Problema Laboral: 0

Problema personal: 7

Pensión alimenticia o problema familiar: 7

Agresión: 7

Problemas atendidos por la procuraduría social



Análisis: Podemos observar que los casos que más se atendieron fueron acerca de deuda de dinero o de bienes así como también acerca de pensión alimenticia o problemas familiares entre particulares.

Junio 2017

Tipo de Problemas:

Incumplimiento de contrato: 1

Problemas vecinales : 11

Acuerdo con pareja para separación o problemas matrimoniales:0

Deuda de dinero o de bienes: 7

Despojo de propiedad: 0

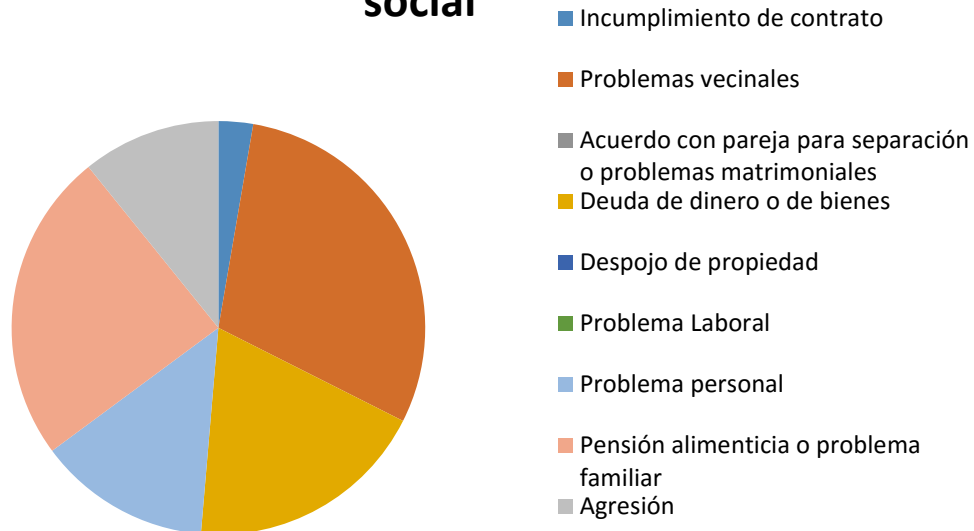
Problema Laboral: 0

Problema personal: 5

Pensión alimenticia o problema familiar: 9

Agresión: 4

Problemas atendidos por la procuraduría social



Análisis: En la gráfica podemos observar como la mayoría de los problemas que se atendieron fueron los problemas vecinales, sin embargo también existe una gran cantidad de problemas por pensión alimenticia o problemas familiares.

Julio 2017

Tipo de Problemas:

Incumplimiento de contrato: 1

Problemas vecinales: 8

Acuerdo con pareja para separación o problemas matrimoniales: 0

Deuda de dinero o de bienes: 6

Despojo de propiedad: 0

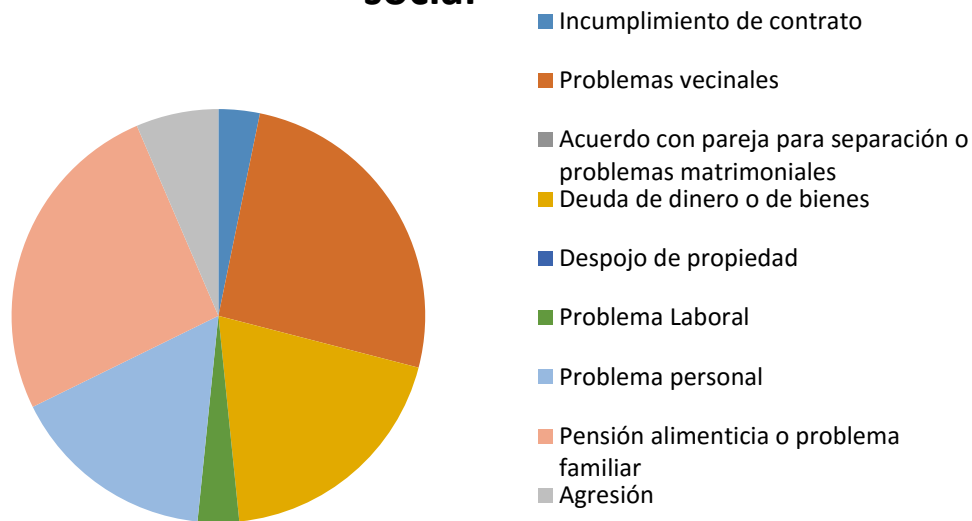
Problema Laboral: 1

Problema personal: 5

Pensión alimenticia o problema familiar: 8

Agresión: 2

Problemas atendidos por la procuraduría social



Análisis: En la grafica podemos observar como la mayoría de los problemas que se atendieron fueron los problemas vecinales, sin embargo también existe una gran cantidad de problemas por pensión alimenticia o problemas familiares.

Agosto 2017

Tipo de Problemas:

Incumplimiento de contrato: 0

Problemas vecinales : 2

Acuerdo con pareja para separación o problemas matrimoniales: 0

Deuda de dinero o de bienes: 6

Despojo de propiedad: 1

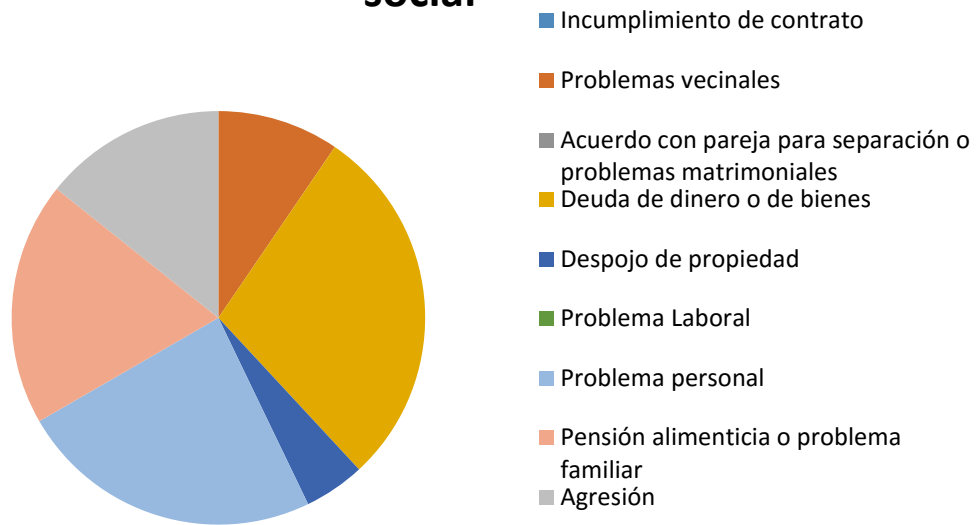
Problema Laboral: 0

Problema personal: 5

Pensión alimenticia o problema familiar: 4

Agresión: 3

Problemas atendidos por la procuraduría social

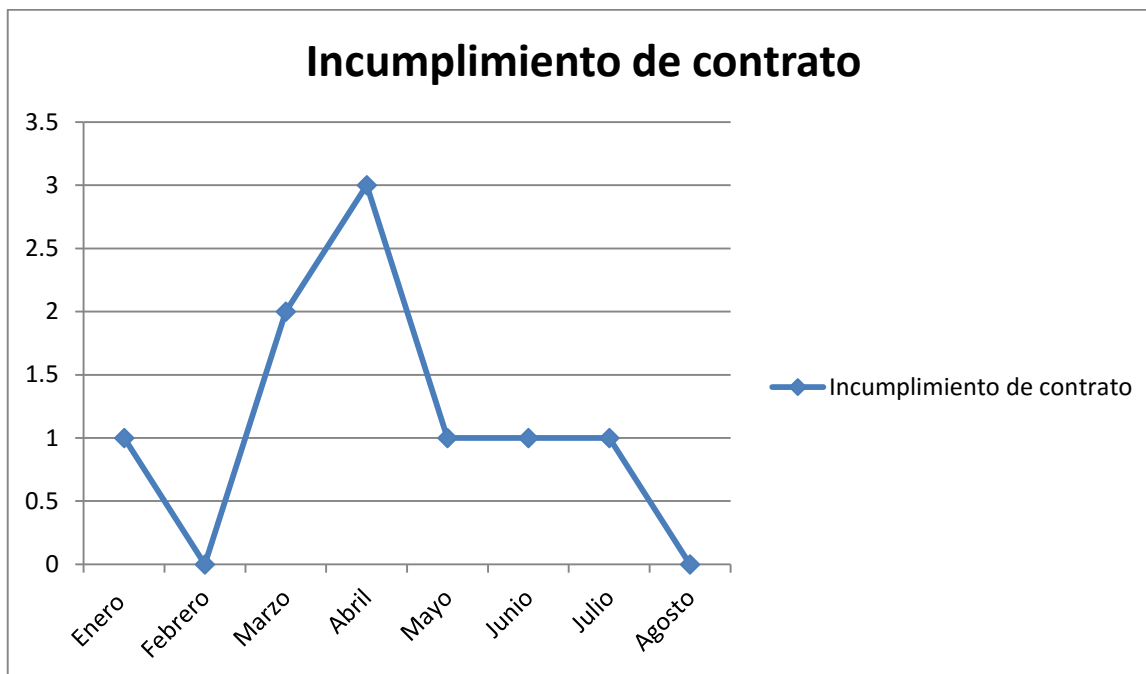


Análisis: Podemos observar que los casos que más se atendieron fueron acerca de deuda de dinero o de bienes así como también acerca de pensión alimenticia o problemas familiares entre particulares.

Estadística por tipo de problema que se presenta en la procuraduría social.

Incumplimiento de contrato

Enero: 1
 Febrero: 0
 Marzo: 2
 Abril: 3
 Mayo: 1
 Junio: 1
 Julio: 1
 Agosto: 0



Interpretación: El número de problemas por incumplimiento de contrato atendidos es muy variado.

Problemas vecinales

Enero: 8

Febrero: 8

Marzo: 0

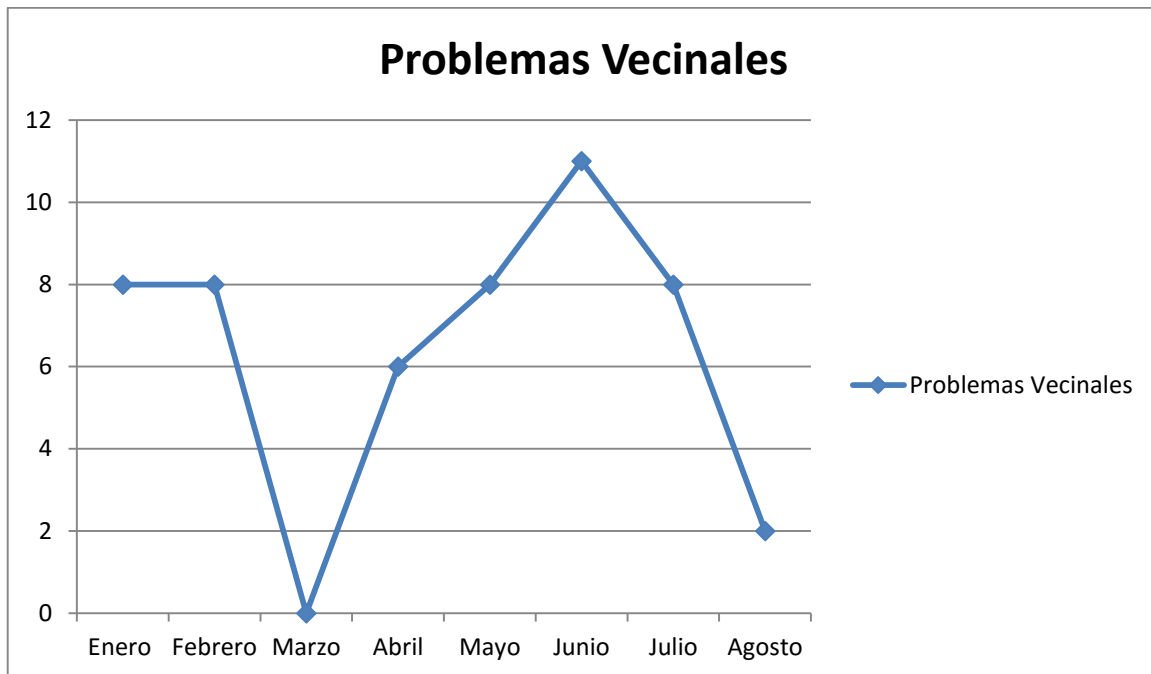
Abril: 6

Mayo: 8

Junio: 11

Julio: 8

Agosto: 2



Interpretación: Cada mes se atendió una cantidad diferente de problemas vecinales, sin embargo en el mes de marzo no se atendió ningún problema y en el mes de agosto disminuyó.

Acuerdo con pareja para separación o problemas matrimoniales

Enero: 2

Febrero: 0

Marzo: 0

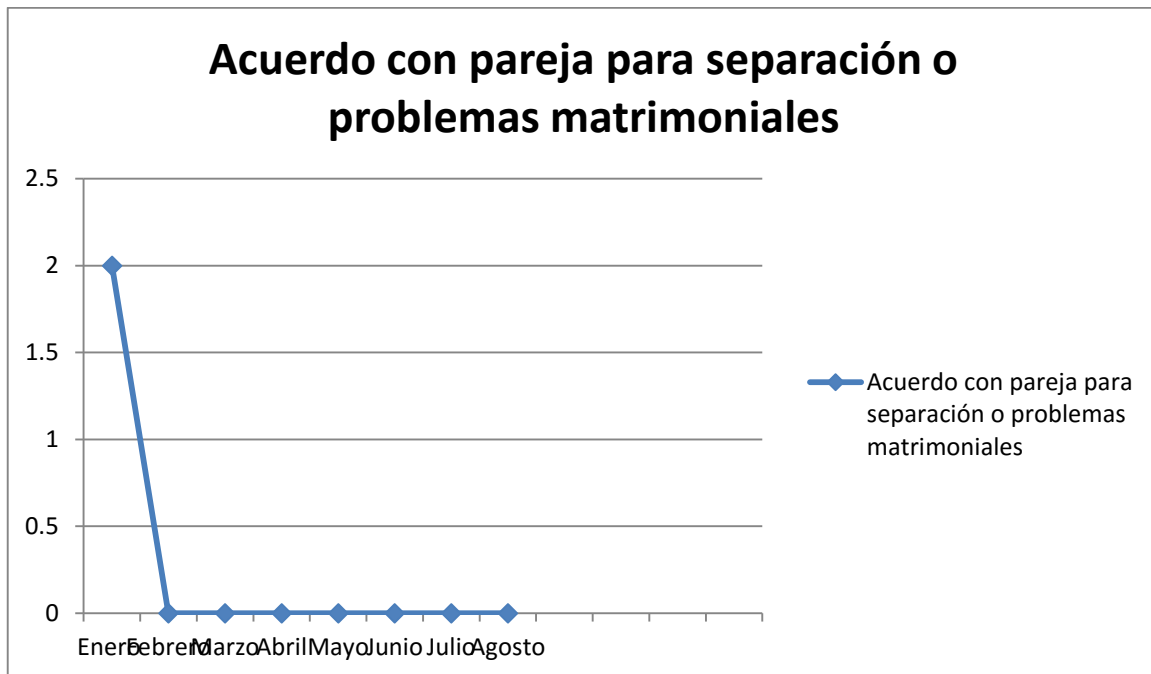
Abril: 0

Mayo: 0

Junio: 0

Julio: 0

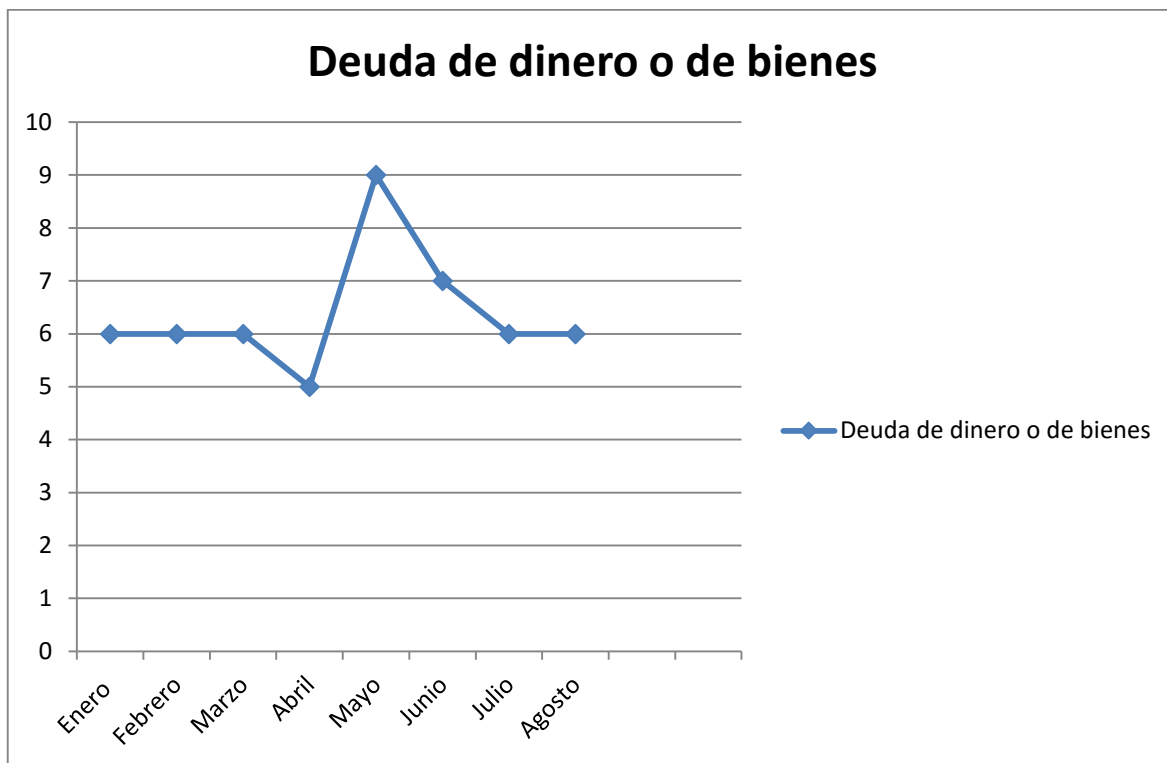
Agosto: 0



Interpretación: Se inicio el año con problemas de separación o matrimoniales, sin embargo finalmente no se atendió ninguno mas de este tipo.

Deuda de dinero o de bienes

Enero: 6
 Febrero: 6
 Marzo: 6
 Abril: 5
 Mayo: 9
 Junio: 7
 Julio: 6
 Agosto: 6



Interpretación: En este caso, el patrón es muy similar ya que la mayoría de los meses se atendieron alrededor de los mismos problemas de deuda de dinero o de bienes.

Despojo de propiedad

Enero: 1

Febrero: 0

Marzo: 1

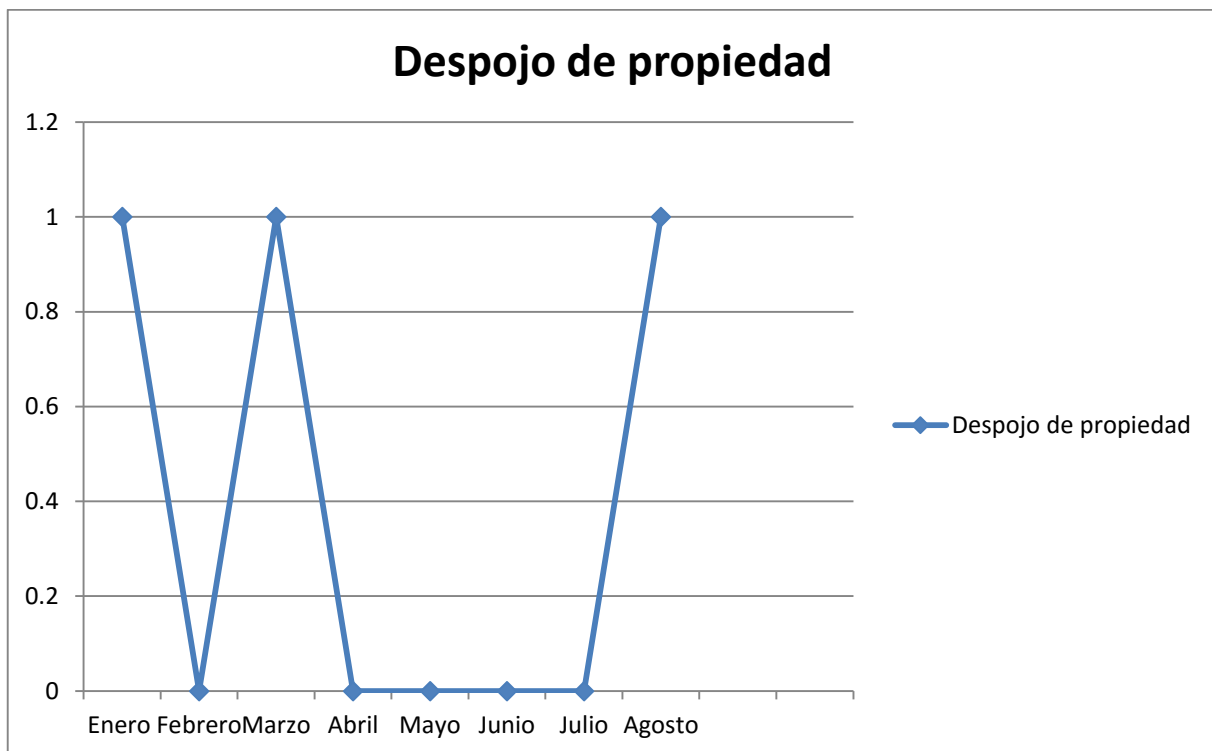
Abril: 0

Mayo: 0

Junio: 0

Julio: 0

Agosto: 1



Interpretación: El numero de problemas de despojo de propiedad atendidos es muy variado.

Problema Laboral

Enero: 2

Febrero: 2

Marzo: 0

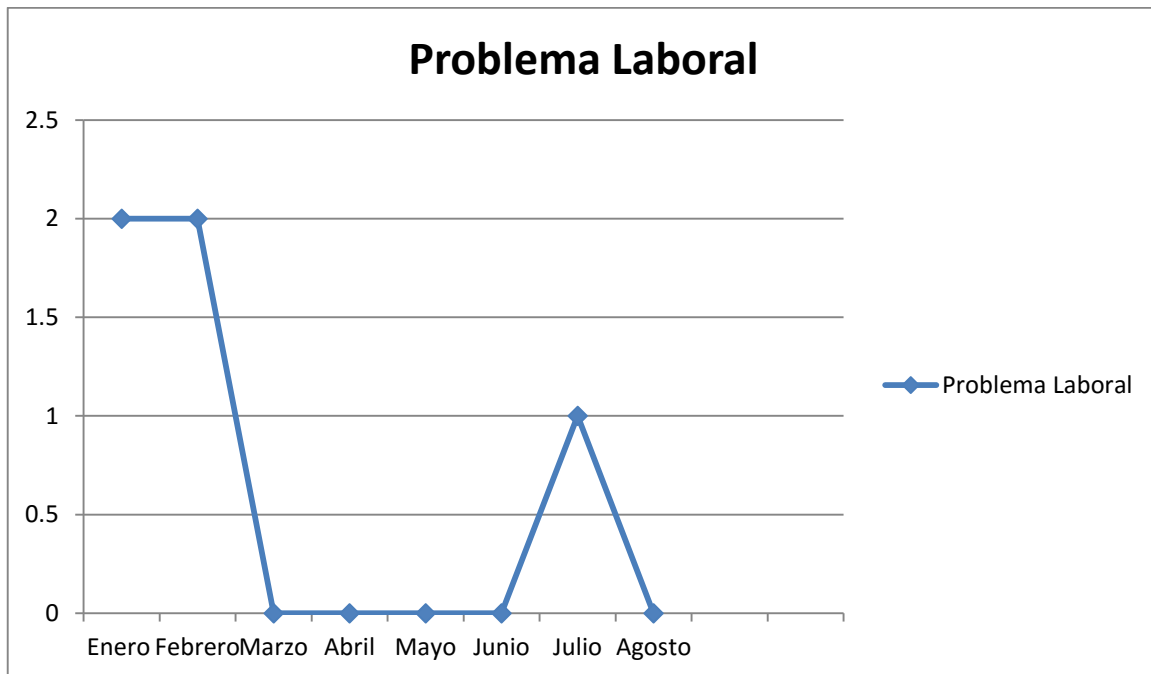
Abril: 0

Mayo: 0

Junio: 0

Julio: 1

Agosto: 0



Interpretación: Este problema fue atendido inicialmente las mismas veces, sin embargo después no se hubo casos hasta julio que hubo uno y finalmente en agosto ya no hubo.

Problema personal

Enero: 7

Febrero: 2

Marzo: 1

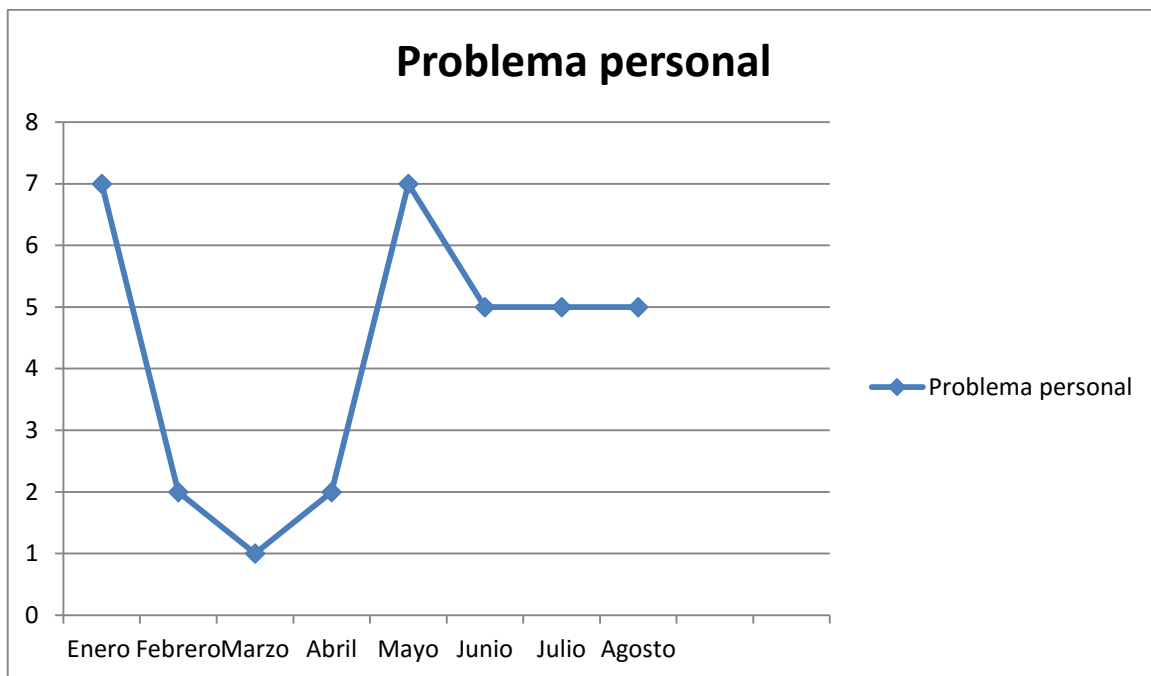
Abril: 2

Mayo: 7

Junio: 5

Julio: 5

Agosto: 5



Interpretación: El numero de problemas personales atendidos es muy variado.

Pensión alimenticia o problema familiar

Enero: 7

Febrero: 4

Marzo: 5

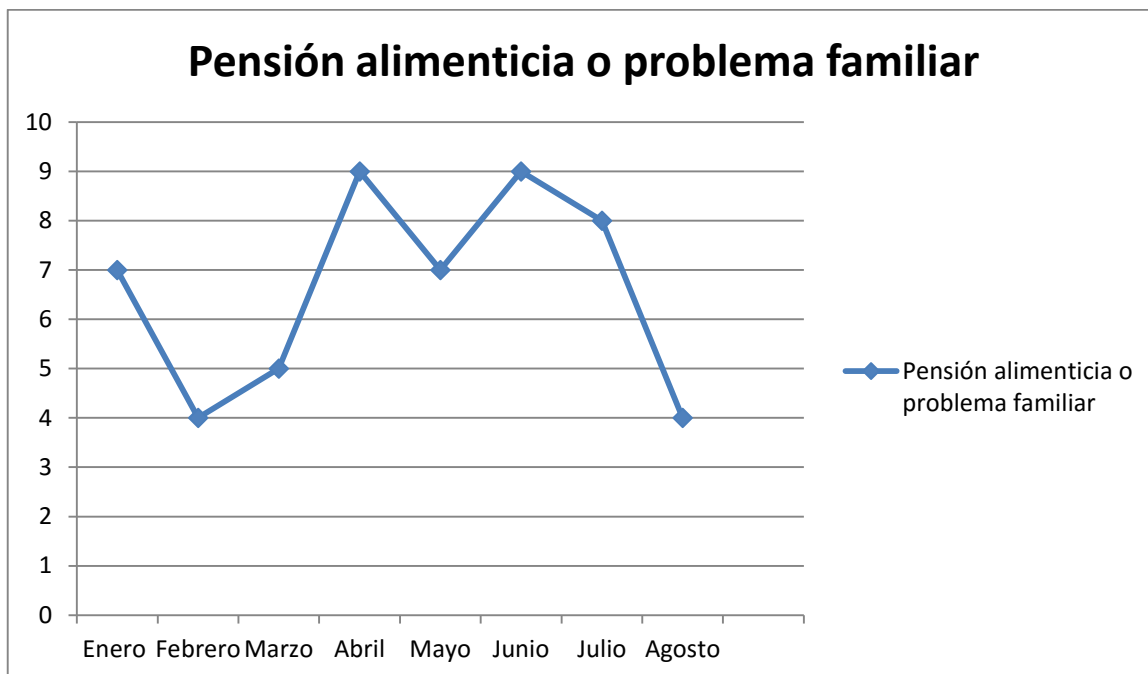
Abril: 9

Mayo: 7

Junio: 9

Julio: 8

Agosto: 4



Interpretación: El número de problemas de pensión alimenticia o problemas familiares atendidos es muy variado.

Agresión

Enero: 1

Febrero: 4

Marzo: 1

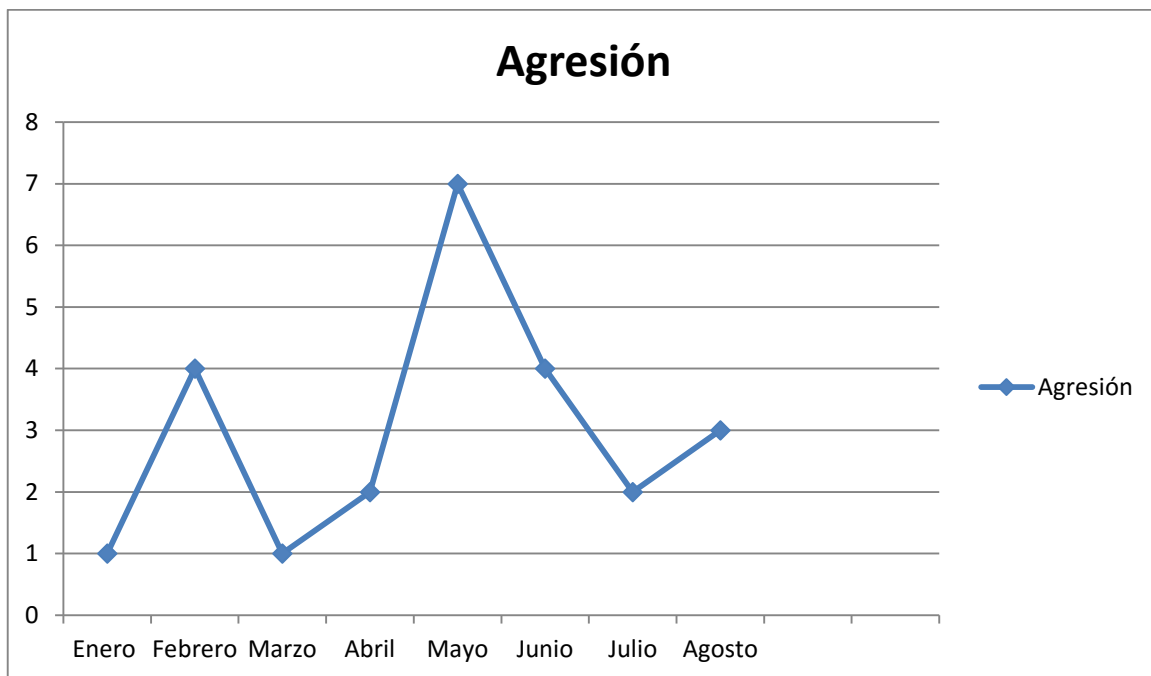
Abril: 2

Mayo: 7

Junio: 4

Julio: 2

Agosto: 3



Interpretación: El número de problemas de Agresión atendidos es muy variado.