



# Ciencia Jurídica y Sostenibilidad

## Artículo

**Justicia durante una pandemia: el catalizador de la digitalización judicial en el uso de los mecanismos en la solución de conflictos familiares**

**Justice During a Pandemic: The Catalyst for Judicial Digitalization in the Use of Mechanisms for Resolving Family Disputes**

**Recibido:** 18 septiembre de 2023

**Aceptado:** 20 octubre de 2023

**Publicado:** 1 de noviembre de 2023

**Resumen:** El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud, emitió declaratoria de pandemia mundial por el Coronavirus, que decretó el Consejo de Salubridad General, además de reconocerla como una enfermedad grave de atención prioritaria, estableció medidas preventivas para su mitigación y control de riesgos. En nuestro país, el primer caso de COVID-19, se detectó el 27 de febrero de 2020.

Las medidas implementadas, esencialmente el confinamiento propicio una serie de conflictos para el desarrollo de la vida diaria, así como para el eficaz funcionamiento de los servicios esenciales, como el abastecimiento de productos básicos, los servicios de salud, financieros y más aún los de procuración y administración de justicia.

En este artículo se abordará como el COVID-19, trajo nuevos retos a los poderes judiciales, juzgados y juzgadores, como la necesidad del uso de la tecnología, no solo con expedientes digitales para los juicios sino también para la gestión administrativa, así como también para el acceso a la justicia alternativa

**Yessenia Narváez Hernández.**

Correo: yessinarvaezh@hotmail.com

**Abstract:** On March 11, 2020, the World Health Organization issued a global pandemic declaration for the Coronavirus, which was decreed by the General Health Council. In addition to recognizing it as a severe disease requiring priority attention, preventive measures were established for its mitigation and risk control. In our country, the first case of COVID-19 was detected on February 27, 2020.

The implemented measures, particularly confinement, led to a series of conflicts in the development of daily life and the effective functioning of essential services, such as the supply of basic products, health services, financial services, and even more so in the procurement and administration of justice.

This article will address how COVID-19 brought new challenges to judicial powers, courts, and judges, such as the need for the use of technology, not only with digital case files for trials but also for administrative management, as well as for access to alternative justice.

**Palabras clave:** COVID-19, Organización Mundial de la Salud, Pandemia, Sistema Judicial, Tecnología en Justicia

## INTRODUCCIÓN

La transición del Estado Mexicano hacia un sistema El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud, emitió declaratoria de pandemia mundial por el Coronavirus, que decretó el Consejo de

**Keywords:** COVID-19, World Health Organization, Pandemic, Judicial System, Technology in Justice

Salubridad General, además de reconocerla como una enfermedad grave de atención prioritaria, estableció medidas preventivas para su mitigación y control de riesgos. En nuestro país, el primer caso de COVID-19, se detectó el 27 de febrero de 2020.

## Número 9. Agosto-Diciembre 2023

Las medidas implementadas, esencialmente el confinamiento propicio una serie de conflictos para el desarrollo de la vida diaria, así como para el eficaz funcionamiento de los servicios esenciales, como el abastecimiento de productos básicos, los servicios de salud, financieros y más aún los de procuración y administración de justicia.

En este artículo se abordara como el COVID-19, trajo nuevos retos a los poderes judiciales, juzgados y juzgadores, como la necesidad del uso de la tecnología, no solo con expedientes digitales para los juicios sino también para la gestión administrativa, así como también para el acceso a la justicia alternativa.

### DESARROLLO

Partiendo de la idea de que los derechos humanos son los que posee la persona por el solo hecho de serlo, y la obligación de las autoridades de protegerlos, el artículo 17 cuarto párrafo, de la Constitución Política de México, contempla como un derecho humano para acceder a la justicia los mecanismos alternativos de solución de controversias, que consisten en la negociación, mediación, conciliación y el arbitraje.

De ahí que a partir de tal disposición constitucional se generará la obligación del Estado mexicano —en sus tres niveles: federal, local y municipal—de ofrecer medios y servicios de justicia alternativa.

En el marco de la emergencia sanitaria que vivió la humanidad entera y desde luego nuestro país, se hizo evidente la necesidad de preservar la continuidad de actividades esenciales, entre ellas las del ámbito judicial, máxime que una de las consecuencias del aislamiento es la reducción de las redes de apoyo con las que normalmente cuentan las personas para hacer frente a los

conflictos derivando con ello un aumento de conflictos, sobre todo en el ámbito familiar.

Bajo tal perspectiva, en el caso de los órganos jurisdiccionales federales y estatales, a partir de marzo de 2020, a través de diversos acuerdos de sus plenos o consejos de la Judicatura, establecieron lineamientos para hacer frente a la pandemia.

Estas medidas, se evaluaron donde se obtuvo que, solo 5 poderes judiciales —de los 32 que hay en el país— obtuvieron un resultado arriba de 60. La gran mayoría —27— obtuvieron una calificación reprobatoria, sobre todo en el acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia familiar.

En abril de 2020, de acuerdo con datos tomados de la página de la Comisión Nacional de Tribunales Superiores de Justicia de los Estados Unidos Mexicanos (CONATRIB), ante la petición formulada por Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM), órgano dependiente de la Secretaría de Gobernación, para atender los trámites más relevantes que castiguen cualquier violencia que pueda presentarse durante la etapa de distanciamiento social y confinamiento en los hogares; los Tribunales Superiores de Justicia mexicanos dieron seguimiento a: actos prejudiciales relativos a la separación de cónyuges, separación cautelar de personas, depósito de menores, órdenes de protección, juicios de alimentos; así como la consignación y entrega de billetes de depósito.<sup>1</sup>

De tal forma, que los diversos poderes judiciales emitieron acuerdos y disposiciones contemplando la habilitación de tribunales de guardia para la “atención de asuntos urgentes”; posteriormente, en algunos casos dictaron algunas medidas disponiendo la continuación de asuntos que, previo al cierre de tribunales, hubieren estado en

<sup>1</sup> Información oficial rendida en el comunicado 01 rendido por la CONATRIB, consultado en <http://conatrib.org.mx/comunicado-001>

etapa de resolución. También algunos poderes judiciales estatales dictaron medidas para la integración y trámite del expediente electrónico y el uso de videoconferencias para audiencias y diligencias judiciales.

En junio de dos mil veinte, el Poder Judicial de la Federación, reguló la revisión del expediente electrónico, la presentación de promociones judiciales, así como las notificaciones a las partes y las notificaciones a las autoridades en aquellos juicios en que deban intervenir; volvió a definir el significado de un asunto urgente, ordenó la continuación del trámite de los asuntos presentados durante la contingencia sanitaria, la resolución de casos tramitados físicamente—respecto de los cuales únicamente esté pendiente la emisión de sentencia o resolución final—, así como la recepción, trámite y resolución de casos exclusivamente tramitados en línea —y en los cuales todas las partes involucradas puedan actuar a través del Portal de Servicios en Línea.

De lo antes reseñado, se obtiene que los poderes judiciales tanto Federal como Estatales, emitieron diversas disposiciones en el marco de sus competencias para dar continuidad a sus servicios; empero, se vislumbra una amplia disminución de los casos que se atendían antes de la pandemia.

En ese sentido, siguiendo las pautas establecidas en la Declaración del Relator Especial de Naciones Unidas sobre Independencia Judicial, Emergencia del Coronavirus: desafíos para la Justicia, se estimo conveniente en la etapa de transición, que los diversos poderes judiciales contaran con un mayor respaldo de las tecnologías de la información y el teletrabajo, a fin de priorizar en todo momento la protección a la vida, salud e integridad de las personas.

En México, la mayoría de los poderes judiciales tuvieron que cerrar o restringir al mínimo su atención al público de manera presencial durante varios meses, lo cual les obligó a buscar

alternativas para seguir ofreciendo sus servicios, entre las que se cuenta la digitalización de parte de ellos. Este proceso de transformación ha sido muy dispar, pues mientras que unos comenzaron a desarrollar soluciones y herramientas tecnológicas desde hace tiempo, otros se tuvieron que apresurar para implementarlas.

En este contexto, la falta de normativa, en particular en materia civil y familiar, fue una de las principales limitaciones que tuvo que enfrentar los poderes judiciales. El retraso por parte del Congreso de la Unión en emitir el recién publicado Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares, causo un cuello de botella, pues sin este, las entidades no tenían autorización para reformar sus códigos locales. En consecuencia, cualquier herramienta digital implementada en asuntos relacionados con estas materias podría ser impugnada.

Otro de los obstáculos fue y sigue siendo el tema del presupuesto, que muchos poderes judiciales han sorteado con ayuda de la creatividad y la innovación, diversas soluciones de bajo costo que, si bien no implican la utilización de tecnología de punta, sí les han ayudado a reactivar sus servicios. Por ejemplo, algunos de ellos han implementado sistemas de citas por correo o teléfono para que las personas puedan entregar físicamente sus demandas o promociones.

Estos datos muestran que, por lo menos en algunos poderes judiciales, los procedimientos en línea cada día son más comunes y han logrado poco a poco instalarse como una opción factible para la resolución de conflictos. Como en el Poder Judicial de Querétaro. Allí, a decir del presidente del Tribunal Superior de Justicia del Estado, tanto abogados como funcionarios han ido acostumbrándose al uso de estas herramientas, lo

que ha permitido superar las resistencias internas y externas.<sup>2</sup>

Aunque en México, los poderes judiciales aún tienen un largo camino por recorrer en términos de justicia digital, existen ejemplos en América Latina de poderes judiciales que hoy son un referente y nos pueden dar una idea sobre qué esperar en un futuro no tan lejano. Llama la atención el trabajo de [Juan Gustavo Corvalán, director del Laboratorio de Innovación e Inteligencia Artificial de la Universidad de Buenos Aires](#), quien ha ayudado a diversos gobiernos a eficientizar y transformar la manera en la que imparten justicia por medio de sistemas que emplean inteligencia artificial.

Las tecnologías de la información y la comunicación han desarrollado avances importantes en acercar a las personas a múltiples posibilidades para hacer su vida más fácil, ante la imposibilidad de la movilidad por la pandemia cada vez son más quienes prefieren resolver por estas vías que esperar a que vuelvan a funcionar los sistemas de justicia, recordemos que los conflictos no se van a cuarentena y estos se siguen multiplicando de manera exponencial.

De acuerdo con Rafael Lobo Niembro, los ODR (Online Dispute Resolution) por sus siglas en inglés o resolución de disputas en línea, tienen décadas de funcionar y resolver conflictos, principalmente de materia comercial, sin embargo, estas plataformas han evolucionado y se han vuelto más “amigables” para ser más accesibles a las personas, lo cual amplia la posibilidad y necesidad trasladar esa experiencia en otras materias.

Si bien, no se pretende sustituir lo presencial por lo virtual, pero ante la realidad que trajo el COVID19, cada día más personas están usando la tecnología y sus posibilidades a distancia para resolver otras situaciones como compras y

<sup>2</sup> Comunicación personal con el magistrado presidente del Tribunal Superior de Justicia de Querétaro, José Antonio Ortega Cerdón

servicios, educación a distancia y un gran número de actividades que pensamos no eran posible realizar si no era a través de actos presenciales.<sup>3</sup>

Al efecto, en la legislación y en las políticas públicas en materia de acceso, administración y procuración de justicia se ha alentado la resolución de controversias mediante la mediación extrajudicial, en este caso en la modalidad de mediación familiar en que profesionales calificados asisten a las partes y, en ocasiones, a la misma autoridad judicial en la resolución de las diferencias; a aquella, las partes pueden ser derivadas voluntariamente desde el instante mismo de la interposición de la demanda, atendiendo a cada caso concreto.

De esta forma, es de evidenciarse que, aunque normalmente la conciliación se lleva a cabo de manera presencial, ante la pandemia la tecnología ha sido fundamental para la resolución de conflictos mediante estos mecanismos tecnológicos, pues brindan instrumentos para que las conciliaciones se lleven a través de llamadas, mensajes y/o videoconferencias, e incluso existen disposiciones legales en relación con la formalización de convenios online, a través de la firma electrónica.

Si bien, existen muchas áreas de oportunidad para mejorar lo existente, aquí cobra relevancia que en la práctica el empleo de las tecnologías de la información permite un amplio desarrollo de los mecanismos alternativos de solución de controversias.

#### CONFLICTOS FAMILIARES DURANTE LA PANDEMIA

Antes de la pandemia ya se hablaba de un colapso de los sistemas de justicia en el país ante el cúmulo de asuntos en trámite, pero a partir de la emergencia sanitaria, según los expertos implica un retraso de más de un año en las causas que ya

<sup>3</sup> LOBO NIEMBRO, Rafael, *Mediación: Nueva Justicia Para Una Nueva Realidad; Emergencia Sanitaria Por Covid-19. Medios alternos de solución de conflictos (MASC); Nuria González Martín y Fernando Navarro Sánchez (coordinadores); UNAM, junio de 2020, P.92*

tenían, lo que también ocasiono por ende, un perjuicio a aquellas que se iban incorporando acorde a los protocolos implementados, por lo que origino una creciente necesidad de buscar soluciones para resolver en forma más eficiente los conflictos.

Las medidas de distanciamiento social, motivada por el virus COVID-19, sumadas a la forzosa implantación del teletrabajo en los hogares, así como a la supresión de la actividad escolar y académica por enseñanza virtual, dio lugar a un escenario inédito, forzoso e inesperado para las familias, se traducio en una serie de conflictos, en un desbordamiento de violencia familiar.

Una característica de esta crisis para las familias, además de la reclusión en el hogar y sus consecuencias, radico en la omnipresencia de la enfermedad. Multitud de personas fallecieron como consecuencia de esta pandemia. La información cotidiana, las tareas, las actividades de higiene, las conversaciones, la observación y seguimiento del estado de salud propio, familiar y colectivo... todo, gira en torno a la enfermedad, lo cual, inevitablemente, conlleva cambios en los procesos cognitivos (preocupación, ansiedad, estrés...) que, junto a medidas inadecuadas de afrontamiento, dieron lugar a una mala gestión de esta crisis.

Por esta razón, es evidente que construir la paz comporta crear relaciones basadas en la cooperación, el apoyo mutuo, la colaboración y la creación de condiciones de confianza mutua.<sup>4</sup> Resulta trascendente dar particular énfasis en la solución de los conflictos que surgen de la familia, dado que de no atenderse tales cuestiones con posterioridad traerá como consecuencia situaciones que repercuten en daños irreparables

<sup>4</sup>LEDERACH, John P. *El abecé de la paz y los conflictos.*: La Catarata, Madrid, 2000.

<sup>5</sup> El DIF, reporta como las cuatro primeras causas de denuncia el maltrato físico, el maltrato emocional, el maltrato sexual, y las omisiones del cuidado, siendo los agresores principales la madre (48.1%) y el padre (26.2%). Las grandes divergencias entre los niveles de criminalidad y violencia en distintas regiones reflejan que la

a toda la sociedad, especialmente en los momentos de crisis social generada por una pandemia.

De por si, en nuestro País, uno de los problemas más graves es la violencia a grupos vulnerables, como las mujeres y los niños.<sup>5</sup> La violencia intrafamiliar está presente en todas las edades, sexos, niveles culturales, creencias y posiciones económicas. Sin embargo, hay diferencias: del total de víctimas de la violencia, el 89.5% son mujeres, y en 75% de los casos, el responsable suele ser un familiar<sup>6</sup>

Una característica de esta crisis fue precisamente las afectaciones en el ámbito familiar, corresponde al Estado buscar alternativas para una eficaz gestión de esta problemática. Conviene particularizar, que la gravedad del conflicto particular que sufre cada familia es variable acorde a los factores de influencia de su entorno; tienen especial trascendencia al seno familiar y al entorno social, dado que esto deriva incluso en agresiones de toda índole algún miembro de la familiar y la propia sociedad, bajo estas premisas es relevante analizar su resolución a fin de alcanzar la paz. Por esta razón, como lo señala Lederach, "es evidente que construir la paz comporta crear relaciones basadas en la cooperación, el apoyo mutuo, la colaboración y la creación de condiciones de confianza mutua".<sup>7</sup>

Como se ha mencionado en párrafos precedentes, por la importancia social de la familia, resulta trascendente dar particular énfasis en la solución de conflictos, dado que de no atenderse tales cuestiones con posterioridad traerá como consecuencia situaciones que repercuten en daños irreparables a toda la sociedad.

conducta violenta es modificable y por tanto sujeta a acciones preventivas.

<sup>6</sup> Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), *Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares*, 2016. Base de datos. México, INEGI, 2018

<sup>7</sup> LEDERACH, John Pl, *El ABC de la paz y los conflictos*, La Catarata, Madrid, 2000

Tales afirmaciones tienen su origen en el análisis de la realidad social imperante en nuestro país, y particularmente en nuestro Estado, a partir de la pandemia generada por el virus SAR-CoV2 (COVID-19), nos alertó que a raíz de la falta de solución de conflictos al interior de las familias, es cada vez más frecuente que se generen otras situaciones que puede llegar a derivar en violencia familiar, e incluso la constitución de delitos en contra de los involucrados en el asunto y hasta de otros integrantes de la sociedad.

Así para clarificar la trascendencia de un conflicto de orden familiar, puede tomarse como ejemplo un proceso judicial de divorcio, en el que uno de los miembros de la pareja demanda al otro, quien a su vez va a contestar la demanda, ambos presentarán pruebas con el fin de ganar la contienda. En caso de haber procreado hijos en el matrimonio y que éstos sean menores de edad, tendrán que comparecer a los juzgados, con sentimientos de odio entre ellos, tener régimen de convivencia que tal vez sea vigilada sujeta a reglas diversas -si llegan a convivir- o en su caso, resentir la ausencia de uno de los padres.

Además de que la duración del juicio será muy larga y tortuosa, dado que antes de la pandemia podía ir desde los seis meses a los cinco años, o incluso más dependiendo los recursos que ambas partes interpongan; la disputa por los bienes agregaría mayor confrontación entre los miembros de la familia, con la implicación de los parientes, amigos y conocidos de los involucrados; y en su caso, con heridas para todos.

Sumado a ello, no puede dejarse de lado analizar que, ante la suspensión de la actividad jurisdiccional, así como los plazos procesales por la pandemia se duplicó el tiempo programado para la tramitación de un juicio, en caso de habitar en el mismo domicilio durante todo el confinamiento la situación se tornaría muy compleja; habitando en domicilios distintos resulta pertinente vislumbrar que de existir convivencias decretadas con los hijos menores su realización tendría que sufrir

modificaciones para evitar el contagio, incluso haciendo uso de los mecanismos tecnológicos y que en caso de falta de acuerdo entre los padres, se traduciría en mayores perjuicios a los niños.

Bajo este contexto, también se analiza que aun posterior a que un divorcio se resuelva judicialmente en todas sus etapas, el conflicto no ha cesado sus efectos sobre todas las personas involucradas -miembros de la pareja, hijos, amigos y familia ampliada-; porque aun cuando exista una sentencia que da fin al litigio, esta fue dictada por un Juez, y en su mayoría no es acorde a las necesidades de ambas partes y sus hijos, porque la guarda y custodia, y el régimen de convivencia fue una decisión jurisdiccional, donde los hijos de las partes se verán afectados física, emocional, social y psicológicamente, lo que los conduce a asumir conductas autodestructivas que pueden ir desde la depresión, dejar de asumir sus responsabilidades escolares y personales, cambio en la conducta sexual e intentos suicidas, participación en delitos de robo, secuestro, homicidios y otros.

De tal suerte, que lo que proviene de un conflicto entre una pareja produce una afectación a todo el tejido social, cuando sus miembros incurren en conductas antisociales como las descritas e incluso ponen en riesgo la integridad de otras personas distintas a su núcleo familiar.

Por las razones antes apuntadas, y ante el desbordamiento de los conflictos generados a raíz de la emergencia sanitaria surge la necesidad del Estado de proteger el núcleo central de la sociedad, por lo que debe privilegiarse la solución alternativa de conflictos y reservar la intervención del órgano judicial para aquéllos en que resulta imposible el acuerdo entre las partes, los intereses en discordia

o en que aparecen afectados bienes jurídicos de mayor valor.<sup>8</sup>

Dentro de las formas alternativas de resolución de conflictos se encuentran la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, la primera es el proceso a través del cual los actores o partes involucradas llegan a un acuerdo. Se trata de un modo de resolución pacífica, manejado a través de la comunicación, que facilita el intercambio para satisfacer objetivos sin usar la violencia.

La segunda, consiste en un proceso en el que una persona imparcial, el mediador, coopera con los interesados para encontrar una solución al conflicto. Se trata de un sistema de negociación facilitada, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto, preferiblemente asistidas por sus abogados, intentan resolverlo, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), quien actúa como conductor de la sesión ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que les sea satisfactoria. El acuerdo no produce efectos jurídicos, salvo que las partes acuerden formalizarlo en una notaría o centro de conciliación.

La tercera, se trata de un proceso o conjunto de actividades a través del cual las personas o partes involucradas en un conflicto pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio. Adicional a las partes, interviene una persona imparcial denominada conciliador, que actúa con el consentimiento de las partes o por mandato de la ley, para ayudar a los actores a llegar a un acuerdo que los beneficie.

Este proceso busca complementar el sistema tradicional de justicia, mediante un procedimiento breve en el cual una autoridad judicial o administrativa interviene como un tercero para lograr posibles soluciones a un problema que

<sup>8</sup> ROMERO NAVARRO, Fermín, "La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador", *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, España, 2008, núm. 40, <http://www.mtas.es/Publica/revista/numeros/40/Estudios02.pdf>

involucra a dos o más personas en controversia, y la cuarta, es un proceso mediante el cual un tercero, que es un particular, decide sobre el caso que se le presenta y las partes o actores aceptan la decisión. Se parece a un juicio donde el árbitro es elegido por las partes, en procura de la conciliación.

Aquí la decisión del tribunal de arbitramento se asimila a la sentencia de un juez y es denominada laudo arbitral. El árbitro actúa como auxiliar de la justicia, buscando que esta se haga más clara para que los actores interesados puedan determinar las reglas de procedimiento y se convierta en un instrumento comunitario.<sup>9</sup>

De tal forma, que durante la contingencia esencialmente el empleo de estos mecanismos resultó una opción viable ante la suspensión de la actividad jurisdiccional y sobre todo como una forma eficaz para resolver los conflictos al interior de las familias, brindando un mayor cuidado al dañado tejido social.

En primer término resulta relevante mencionar el caso del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México, el cual de acuerdo con información proporcionada, en su momento en su portal oficial por Víctor Navarrete Villarreal, director general del citado Centro, brindo sus servicios a partir del cuatro de mayo de 2020, derivado del acuerdo emitido por Consejo de la Judicatura de esa entidad, permitiendo el empleo de las tecnologías específicamente por WhatsApp, teléfono o Webex, por lo cual especialistas de los 20 centros ubicados en diversos puntos de esa entidad atienden esta modalidad, y han dado amplia difusión a su uso, simplificando el acceso al cual se ingresa a través de la página del Poder Judicial del Estado de México, <http://web2.pjedomex.gob.mx/> y dar un click en botón del Centro Estatal de Mediación, que se

<sup>9</sup> Fuquen Alvarado, María Elina, *Los conflictos y las formas alternativas de resolución Tabula Rasa*, núm. 1, enero-diciembre, 2003, pp. 265-278

distingue por su color morado, para tener acceso al directorio de cualquiera de los Centros disponibles; precisándose que en caso de alcanzar un acuerdo o convenio, el mediador informará al usuario el procedimiento a seguir; cuando en el conflicto estén de por medio menores de edad, se asesorará para la tramitación de la Firma Electrónica Judicial FeJEM necesaria en estas situaciones, para blindar el interés superior de la niñez.<sup>10</sup>

Por su parte, en el Estado de Jalisco, acorde con los datos proporcionados por el director del Instituto de Justicia Alternativa del Poder Judicial de Jalisco, Guillermo Raúl Zepeda Lecuona, en la página electrónica respectiva,<sup>11</sup> se detalla que durante esta contingencia diariamente brindan asesorías por WhatsApp o Messenger y han logrado convenios virtuales, para lo cual emitieron una Guía Básica para solicitar al IJA servicios de Métodos Alternos de Solución de Conflictos por medios virtuales ante la Emergencia Sanitaria causada por el SARS-Cov2 (COVID-19), contemplando en forma determinada los conflictos que se pueden abordar a través de estos mecanismos (incumplimiento de contratos de: arrendamiento, prestación de servicios y compraventa; relacionados con incumplimiento de obligaciones de alimentos para personas integrantes de la familia, divorcio administrativo y convenio de prevención de arrendamiento).

En situación similar se aprecia el caso del Estado de Querétaro, donde Libia Solorio Lozada, coordinadora del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial de Querétaro, al participar en la Mesa de Diálogo: La Mediación en línea en tiempos de la contingencia sanitaria del Coronavirus, organizada por el Poder Judicial de Nuevo León,<sup>12</sup> enfatizó que el 11 de mayo se

autorizaron las video-conferencias que se realizan en materia civil, mercantil, familiar y penal en el sistema tradicional con gestión en la reparación del daño.

De la misma forma, se analiza la situación en el caso del Estado de Tamaulipas, con Roberto Montoya González, director del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial de Tamaulipas, el cual indicó al participar en la Mesa de Diálogo: La Mediación en línea en tiempos de la contingencia sanitaria de COVID-19, organizada por el Poder Judicial de Nuevo León, que desde 2013, atienden los conflictos de una manera alternativa, que es la tecnológica. Por lo que durante esta cuarentena se han tomado acciones estratégicas para seguir ofreciendo el servicio a través de video-conferencia, por lo que mediante agenda electrónica se derivan a los mediadores en tiempo real, los asuntos atendidos por los jueces y que requieran de la mediación.

Tampoco podría dejar de mencionarse al Estado de Quintana Roo, el cual, de acuerdo con Joaquín González Castro, en el artículo “La Justicia Alternativa en el Estado de Quintana Roo. Precursor en México” expone que ante las restricciones de movilidad de la población a que obliga la epidemia, el Poder Judicial del Estado de Quintana Roo, lanzó el Programa ‘Mediación desde tu Casa’, el cual entró en funciones a mediados de junio de este año, acelerando la transición tecnológica en la impartición de justicia en donde la mediación a distancia es una forma más efectiva para la solución de conflictos; el proceso de mediación se realiza mediante teléfono celular, correo electrónico y la aplicación de WhatsApp, la recepción de solicitudes de mediación es desde los módulos de Chetumal y

<sup>10</sup>

Cfr. <http://centromediacion.pjedomex.gob.mx/conciliacion/vista/index.php?>

<sup>11</sup> Cfr. <http://ija.gob.mx/ya-se-puede-solicitar-servicios-de-mascopor-whatsapp>

<sup>12</sup> Cfr. <https://diarioportal.com/2020/05/23/pandemia-la-oportunidad-para-renovar-mecanismos-de-la-justicia-navarrete-v/>

Cancún, para su asignación a los facilitadores de los once municipios del Estado.<sup>13</sup>

Finalmente, cabe mencionar que en el estado de Tabasco, si bien el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Tabasco, contempla en el Acuerdo general conjunto 07/2020, para la Transición Gradual hacia una Nueva Normalidad y emisión del Protocolo de Actuación para el Desahogo de Audiencias a través de Videoconferencias, emitido el 17 de Junio de 2020, la realización de conciliaciones a través de la plataforma zoom.

De esta forma, es de evidenciarse que, aunque normalmente la mediación y conciliación se llevan a cabo de manera presencial, ante la pandemia la tecnología fue fundamental para la resolución de conflictos mediante estos mecanismos tecnológicos, pues brindan instrumentos para que las mediaciones y conciliaciones se lleven a través de llamadas, mensajes y/o videoconferencias, e incluso existen disposiciones legales en relación con la formalización de convenios online, a través de la firma electrónica.

Si bien, existen muchas áreas de oportunidad para mejorar lo existente, aquí cobra relevancia que en la práctica el empleo de las tecnologías de la información permite un amplio desarrollo de los mecanismos alternativos de solución de controversias, sin soslayarse que a nivel nacional con independencia a los casos analizados, existen muchos mediadores privados, así como otros Centros dependientes de Poderes Judiciales, que han desarrollado procedimientos para realizar las solicitudes, invitaciones y sesiones, así como los convenios y validación de los mismos empleando estos medios tecnológicos.

## CONCLUSIONES

Ante la necesidad social de encontrar alternativas para solucionar las controversias que cada día se incrementan en mayor proporción a la creación de órganos jurisdiccionales, se vislumbra el empleo cada vez con mayor frecuencia de los mecanismos alternativos de solución de controversias, orientados esencialmente en resolver problemas de índole familiar, así despresurizar la carga de trabajo de los Tribunales Superiores de Justicia.

Los conflictos, tienen formas de resolución a través de mecanismos alternos no formales y solidarios que brindan un elemento fundamental en la humanización del conflicto, con la presencia de una tercera persona que actúa como facilitadora especialista en resolución o prevención del conflicto.

Las formas alternativas son una debida opción cuando la convivencia diaria, familiar y comunitaria han sido transgredidas de manera intencional y repetitiva con perjuicios a nivel emocional, social, físico o legal de una persona. Las figuras alternativas también permiten a los individuos ser gestores de cambios propositivos y pro-activos que faciliten el bienestar mutuo, así como la satisfacción y el beneficio de los actores involucrados.

De esta forma, ante el impacto que la pandemia tuvo sobre la vida social y especialmente en la dinámica familiar, provocando una serie de conflictos que han puesto en difícil situación la estabilidad social y por ende, resulta necesario privilegiar soluciones efectivas para tratar de recomponer el desgastado tejido social.

<sup>13</sup> GONZÁLEZ CASTRO, Joaquín, *La Justicia Alternativa En El Estado De Quintana Roo. Precursor En México; Emergencia Sanitaria Por Covid-19. Medios alternos de solución de conflictos (MASC); Nuria*

González Martín y Fernando Navarro Sánchez (coordinadores); UNAM, junio de 2020, P.54

Navarro Sánchez (coordinadores); UNAM,  
2020

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### CENTRO DE MEDIACIÓN,

<http://centromediacion.pjedomex.gob.mx/conciliacion/php>

CONATRIB, <http://conatrib.org.mx/comunicado-001>

### DIARIO PORTAL,

<https://diarioportal.com/2020/05/23/pendemia-la-oportunidad-para-renovar-mecanismos-de-la-justicia-navarrete-v/>

FUQUEN ALVARADO, María Elina, Los Conflictos y Las Formas Alternativas de Resolución, núm. 1, enero-diciembre, 2003

GONZÁLEZ CASTRO, Joaquín, La Justicia Alternativa en el Estado de Quintana Roo. Precursor en México; Emergencia Sanitaria por Covid-19, en Medios Alternos de Solución de Conflictos (MASC); Nuria González Martín y Fernando Navarro Sánchez (coordinadores); UNAM, 2020

INEGI, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares, 2016. Base de datos. México, 2018

LEDERACH, John P, El abecé de la paz y los Conflictos: La Catarata. Madrid, 2000

LOBO NIEMBRO, Rafael, Mediación: Nueva Justicia para una Nueva Realidad; Emergencia Sanitaria por COVID-19, en Medios Alternos de Solución de Conflictos (MASC); Nuria González Martín y Fernando

ROMERO NAVARRO, Fermín, "La Mediación Familiar. Un Ejemplo de Aplicación Práctica: La Comunicación a los Hijos de la Separación de los Padres. El Papel del Mediador", Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España, 2008, núm. 40, <http://www.mtas.es/Publica/revista/numeros/40/Estudios02.pdf>