

## CENTRO VIRTUAL DE MEDIACIÓN: UNA RESPUESTA ANTE LA CONTINGENCIA COVID-2019

SERGIO ARTURO VALLS ESPONDA\*

---

En un marco ideal, la justicia tiene como objetivo atender, responder y solucionar de manera pronta, expedita y ágil los conflictos que surgen de la convivencia diaria de las personas. Bajo ese tenor, se pone al ciudadano como actor principal para la resolución de conflictos; ello, mediante mecanismos alternativos de solución de controversias, que ofrecen soluciones expeditas para evitar que dichos conflictos terminen en sede judicial.

Al tener como eje rector el artículo 17 párrafo tercero de la Constitución Federal, que establece: “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.”, y derivado del coronavirus SARS-CoV-2, se pone en operación el Centro virtual de Mediación, cuyo objetivo primordial es garantizar a las personas el acceso a los mecanismos alternativos, aun en etapa de contingencia por COVID-19.

Lo anterior, al emplear los medios y aplicaciones tecnológicas, que permitieron la interconexión entre las personas en los distintos ámbitos: educativo, laboral, familiar, se buscó vincularlo al área jurisdiccional del Centro de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa, lo que inició al “Centro virtual de Mediación”.

Así se visualiza e implementa la aplicación de la plataforma zoom para que en conjunto con la labor, compromiso y entrega del personal adscrito al Centro Estatal de Mediación en los 20 Centros Regionales,

---

\* Magistrado. Maestría en Derecho. Director General del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México. Contacto: [direccion.mediacion@pjedomex.gob.mx](mailto:direccion.mediacion@pjedomex.gob.mx)

éste, permita a los ciudadanos el acceder a la orientación virtual, iniciar de procedimientos de mediación-conciliación e incluso sesiones virtuales.

Dentro de los beneficios reflejados de la implementación en del Centro virtual destacan:

- Presencia del Tribunal Superior de Justicia de forma inmediata por medio del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México.
- Se amplía el acceso a los servicios del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México.
- Operación los servicios del Centro Estatal, en auxilio de la población en general y de los órganos jurisdiccionales que así lo requieran, con resguardo del derecho a la salud y acceso a la justicia.
- Generar una pronta respuesta ante las circunstancias imperantes durante la etapa de contingencia sanitaria COVID 19.
- Uso de los medios tecnológicos para responder en forma efectiva y pronta a las necesidades de los usuarios.
- Contención de crisis y estados de ánimo alterados ante conflictos Intrafamiliares.
- Mejora de la imagen del Servicio y Vanguardia Tecnológica.
- Acercamiento el servicio del Centro de Mediación a los usuarios acortando distancias.
- Disminuir costos de traslado para los usuarios.

Ahora bien recapitulando, los conflictos son una realidad que se vivencia en el día y en plena contingencia por Covid-19 en donde el quedarse en casa como mejor alternativa para preservar de la salud e incluso la vida de las personas, tuvo una repercusión a nivel económica, política, social, psicológica y comunicativa, etc., donde, para efectos de contexto, al ser de especial interés para el Centro de Mediación, consciente de la problemática familiar derivada de la situación, decidió no dejar

solos a los usuarios sino acompañarlos en este momento tan complejo en asuntos de distintas índoles como: las convivencias de padres con hijos, conflictos de pareja, conflictos de padres con hijos, cuestiones de alimentos, adeudos relativos a la crisis por la cual se estaba atravesando vinculados a la contingencia, entre otros.

Abanderados en el Párrafo Tercero del Artículo 17 de la Constitución Federal de la Reforma del año 2017 que dice: “Las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales, siempre que no se afecte la igualdad entre las partes, el debido proceso u otros derechos en los juicios o procedimientos seguidos en forma de juicio, es que se trabaja uno a uno con los usuarios acompañados de un mediador-conciliador quien —apoyado en el uso de las herramientas tecnológicas como lo fue el zoom y a partir de la virtualidad— mediante mesas de diálogo realiza la resolución de conflictos y la comunicación entre las partes con la intención no sólo de que resuelvan su conflicto y eviten llegar a juzgado; sino que prioriza una óptica social en donde la mediación familiar tiene impacto en la célula más importante que es la familia, y que ya sea para su reconciliación o en el otro extremo la separación y temas relativos a menores; brinda la posibilidad de reconstruir la relación familiar y conlleva en la mejora de la comunicación, que tendrá un impacto en los menores y su aprendizaje en relación con el afrontamiento del conflicto.

El proceso de atención, orientación, contención y mediación de asuntos que tienen un conflicto mediante plataformas tecnológicas no es fácil; exige a los mediadores el perfeccionamiento en el desarrollo de habilidades tecnológicas y comunicativas que concatenadas con la aplicación de las técnicas y herramientas ayuden a la deconstrucción del conflicto.

El reto en el proceso de implementación supuso el hecho de que la gente tuviera mayor noción de la actividad que se realiza mediante el Centro virtual, con la finalidad de que advierta el abanico de opciones con las que cuenta para poder enfrentar o solucionar el conflicto. El desconocimiento y la confianza son dos aspectos relevantes ya que, de manera inicial, es necesario que el usuario tome la decisión de ingresar al Centro virtual para poder experimentar el trabajo que se realiza, lo

cual genera confianza de ser una forma adecuada, cercana a las posibilidades de estos para la solución de conflictos.

Si bien es cierto las circunstancias obligaron a usar la virtualidad para acercar a los usuarios los servicios de mediación y conciliación, es rescatable la relevancia respecto al cambio de paradigmas, en el sentido de que permite que las partes advierten que el acceso a la justicia cotidiana, no siempre se puede dar de forma presencial o con la inversión de sus propios recursos; sino que existe la posibilidad de tener este acercamiento tanto con el sistema jurisdiccional como con la parte en conflicto por los medios tecnológicos, que representan una flexibilidad espacial, temporal y de fácil acceso, acorde con las necesidades y posibilidades que ellos tengan.

Hace algunos ayer, era impensable el acceso a estos medios alternativos de manera virtual; sin embargo, hoy ya no resulta una limitante esta forma de acceso a la justicia; por el contrario, debe considerarse una de las principales alternativas de los ciudadanos para tener acceso a una justicia cotidiana de manera pronta, que realmente se dé con base en sus intereses y necesidades y, sobremanera, está más cercana a ellos con ayuda de la virtualidad y las mejoras tecnológicas que hoy tenemos al alcance de la mano.

Con lo anterior se privilegiaron dos derechos fundamentales: el derecho de acceso a la justicia mediante estos medios tecnológicos, sin que ello implique un menoscabo al derecho fundamental de la salud, lo que evita una colisión entre ambos derechos, sino por el contrario, pondera ambos. Se abrió esa gran puerta de acceso a la justicia de manera virtual aun en época de emergencia sanitaria durante el confinamiento por Covid-19, que sigue causando estragos en nuestro entorno.

Para finalizar, la pandemia en efecto tuvo demasiados estragos tanto negativos (pérdidas humanas), como positivos, es relevante resaltar que dentro de los efectos positivos que se logran identificar es: la creatividad para la búsqueda de esas nuevas formas acceso a la impartición de justicia al usar herramientas tecnológicas que permitieron adaptarnos a la nueva normalidad y hacer frente a las necesidades sociales.

Fecha de recepción: 09 de agosto de 2021

Fecha de aceptación: 07 de septiembre de 2021