

Artículos de Investigación



PABLO ALFONSO AGUILAR CALDERÓN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA, MÉXICO
pablo_aguilar@uas.edu.mx

JOSÉ ALFONSO AGUILAR CALDERÓN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA, MÉXICO
ja.aguilar@uas.edu.mx

EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: HACIA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE DERECHO FAMILIAR

THE PROCESS OF FAMILY MEDIATION AND INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES: TOWARDS ITS IMPLEMENTATION IN THE RESOLUTION OF FAMILY LAW CONFLICTS

Cómo citar el artículo:

Aguilar P, Aguilar J, (2024). El proceso de mediación familiar y las Tecnologías de la Información y Comunicación: Hacia su implementación en la resolución de conflictos de derecho familiar. Derecho Global. Estudios sobre Derecho y Justicia, IX (26) <https://10.32870/dgedj.v9i26.407> pp. 17-37

Recibido: 05/03/21 Aceptado: 01/09/22

RESUMEN

En el presente artículo se realizó un análisis de la utilización del proceso de mediación para la resolución de controversias de derecho familiar, como mecanismo alternativo al proceso judicial, cuya efectividad es de gran trascendencia para propiciar la estabilidad de la familia como elemento fundamental de la sociedad. Es preciso señalar que se toma como punto de partida el Centro de Justicia Alternativa de la Ciudad de México, su forma de operar, con el objeto de proponer el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación a través de aplicaciones móviles para realizar la mediación familiar de manera virtual, en razón de las condiciones actuales que imperan en nuestro país a propósito del Covid-19, una vez superada la pandemia, puede quedarse para las personas que no tienen el tiempo o posibilidad de acudir al centro, pero se encuentran en la mejor disposición de solucionar sus conflictos.

PALABRAS CLAVE

Mediación; familia; TIC; aplicaciones móviles; conflictos

ABSTRACT

In this article, an analysis was made of the use of the mediation process for the resolution of family law disputes, as an alternative mechanism to the jurisdictional one, whose effectiveness is of great importance in promoting the stability of the family as a fundamental element of the society. It should be noted that the Alternative Justice Center of Mexico City is taken as a starting point, its way of operating, in order to propose the use of Information and Communication Technologies through mobile applications to carry out mediation In a virtual way, due to the current conditions that prevail in our country regarding the Covid-19, once the pandemic is over, it can stay for people who do not have the time or possibility to go to the center, but are in the better disposition to solve your conflicts.

KEY WORDS

Mediation; family; TIC; mobile apps; conflicts.

Sumario: I. Introducción. II. La mediación. III. La mediación familiar. IV. Las Tecnologías de la Información y Comunicación y su relación con el derecho. V. El proceso de mediación familiar virtual mediante el uso de aplicaciones móviles. VI. Conclusiones. Bibliografía.

I. INTRODUCCIÓN

La ciencia del derecho y sus distintas ramas son el camino para la consecución de justicia para los ciudadanos por medio de los tribunales para administrarla y por ende, es necesario que siempre esté en constante actualización de acuerdo con los requerimientos de una sociedad cambiante, por eso se crean nuevas herramientas o procesos que aunque son alternos, trabajan de manera paralela mas no separada, con el fin de solucionar los conflictos que afligen a la ciudadanía de un país.

De acuerdo con lo anterior, surgen los mecanismos alternativos de solución de conflictos y particularmente para objeto de este artículo, el proceso de mediación, con el propósito de dirimir controversias de una manera alterna a los juzgados pero con aprobación de un convenio por parte del juzgador, emanado de las necesidades de los mediados y apegado a derecho, apoyados para la realización de su fin por un mediador capacitado para realizar este proceso.

En semejante orden de ideas, para eficientar la administración de justicia y su modernización, el trabajo interdisciplinario es fundamental; el estado actual de cosas como consecuencia de la pandemia originada por el Sars-Cov-2, emana pensar y actuar en una rápida introducción de las Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante TIC) en el derecho, que por medio de sus aplicadores en el ámbito judicial, se había visto muy lejano y renuente, pero el *status quo* desató su implementación una forma acelerada y por ello, nuevos escenarios se avecinan y que seguramente llegarán para quedarse una vez superada esta crisis de salud que nos afecta a nivel mundial.

II. LA MEDIACIÓN

La práctica de la mediación siempre ha existido dentro de las relaciones humanas, con el firme propósito de resolver de una manera pacífica los conflictos entre los miembros de la sociedad, ante las diferentes manifestaciones y formas

de pensamiento del ser humano, radicando su importancia en la búsqueda de una solución viable y equitativa para los problemas de los partícipes.

El ámbito de la administración de justicia no es la excepción, en razón de que en la actualidad ha cobrado mayor importancia su utilización para solucionar controversias, ya sea antes del juicio a través de los centros de justicia alternativa, durante el juicio en etapa conciliatoria o su radicación a los institutos ya mencionados, lo cual permite resolver de manera pacífica los conflictos, evitar los largos juicios y desgaste económico, emocional, las fracturaciones sociales, disminuir la carga de trabajo en tribunales y por ende, mejorar su labor.

La mediación tiene su fundamento jurídico en el artículo 17 constitucional, párrafo quinto que dispone: “Las leyes proveerán mecanismos alternativos de solución de controversias” (CPEUM, 2020), esto como consecuencia de la reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en materia penal de 2008, en donde se transformó el sistema de justicia en la mencionada materia y se transitó de un sistema inquisitivo a uno adversarial y oral. Es preciso señalar que en la Ciudad de México, los mecanismos alternativos de solución de conflictos están funcionando desde el año 2003, adelantándose a la reforma antes mencionada, iniciando únicamente con los procesos de mediación familiar, para con el paso de los años incluir las materias penal, justicia para adolescentes, civil y mercantil (TSJCDMX, 2020).

Para poder comprender el alcance de la palabra mediación, es necesario definirla desde sus diversas acepciones: en cuanto a la etimológica, “proviene del latín *mediato* y significa acción y efecto de ponerse al medio de un pleito para tratar de arreglarlo, tratar de encontrar un punto medio que puede ser aceptado por ambas partes del conflicto. Sus componentes léxicos son: *medius* (medio, común, mediano), más el sufijo *-ción* (acción y efecto)” (Diccionario etimológico, 2020). De acuerdo a la gramática, mediación es “1.f. Acción y efecto de mediar. 2. Der. Actividad desarrollada por una persona de confianza quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio” (Diccionario de la Real Academia Española, 2020). De las acepciones presentadas, se infiere que las definiciones del concepto mediación son de carácter genérico, haciendo énfasis en el actuar de un tercero imparcial, que busca solucionar una contrariedad suscitada entre las partes.

Con respecto al ámbito doctrinario, mediación es concebido como “un proceso voluntario, en el que las partes (mediados) inmersas en un conflicto buscan llegar a un acuerdo con la ayuda de un tercero o terceros (mediador o mediadores) imparcial y neutral” (González, 2014, p.125). Para Kurczyn Villalobos, “es un procedimiento de negociación asistida al que recurren dos partes en conflicto en busca de una solución equitativa, propuesta o inducida por un tercero neutral que carece de facultades o atribuciones para decidir” (2005,p. 325). Ahora bien, Gómez Fröde (2012, p. 218) siguiendo lo enunciado por Calmon, explica que mediación es

“un mecanismo para la obtención de la autocomposición, caracterizado por la participación de un tercero imparcial que auxilia, facilita, incentiva a las partes. Este tercero imparcial y neutro no cuenta con poderes de decisión. Su misión es ayudar a las partes a encontrar voluntariamente una solución mutuamente aceptable. El procedimiento de mediación es siempre voluntario y confidencial, con un método propio e informal”.

Por lo anteriormente expuesto, se infiere que la mediación es un proceso de carácter voluntario, en donde los involucrados en una controversia intentan llegar a un acuerdo para su solución, asistidos por una persona ajena al conflicto llamado mediador, con habilidades y capacidades de dirección y orientación, para llevar el problema a un arreglo justo y pacífico. Las ventajas que ofrece la mediación son:

- a. Utiliza un lenguaje sencillo.
- b. Es flexible, gracias a su relativa formalidad, que permite adecuarla a situaciones y personas.
- c. Procura preservar las relaciones entre las partes, en vez de destruirlas.
- d. Genera acuerdos creativos.
- e. Las partes mantienen el control de sus intereses y de los procedimientos durante todo el tiempo de la mediación.
- f. Es menor en costo y tiempo en relación a un juicio (González, 2014, p. 217).

En suma, la mediación es un proceso alternativo que busca una resolución de los conflictos de una forma pacífica, apegada a derecho, buscando otorgar a cada parte lo justo, brindando la oportunidad a los mediados de proponer soluciones bajo la dirección del mediador, con la posibilidad de terminar la disputa en un menor tiempo que acudiendo a juicio y que de forma indirecta, aligera la carga de trabajo

a la administración de justicia, que si se realiza en instituciones públicas no genera ningún costo y se conservan las relaciones sociales entre los mediados.

III. LA MEDIACIÓN FAMILIAR

La familia es lo más importante, en razón de que es considerado el núcleo básico de la sociedad y del Estado, en consecuencia no se puede concebir una sociedad sin familia, por ello, el derecho familiar definido como “el conjunto de normas jurídicas, que regulan la vida entre los miembros de una familia, sus relaciones internas, así como las externas, respecto a la sociedad, otras familias y el propio Estado” (Güitrón, 1992, p. 40) es la rama del derecho encargada de su protección integral y del apego irrestricto de sus legislaciones familiares a los derechos humanos, que como resultado de los diversos cambios sociales, siempre debe de estar en busca de nuevas formas de solución de controversias familiares, con el propósito de que los tribunales generen justicia pronta y expedita, así pues, una rápida resolución.

En este sentido, para seguir protegiendo a la familia y sus derechos, se introduce el proceso de mediación familiar como herramienta alternativa al proceso jurisdiccional para garantizar el respeto de los derechos de la familia y remediar de forma rápida, pacífica y civilizada los conflictos familiares, los cuales son trascendentales y no pueden esperar el largo camino que ofrecen los procesos judiciales.

La mediación familiar es “el proceso de construcción y reconstrucción del vínculo familiar sobre los ejes de la autonomía y de la responsabilidad de las partes afectadas por un conflicto, en cuyo proceso interviene un tercero imparcial, independiente, cualificado y sin ningún poder de decisión, que es el mediador familiar” (Cobas, 2014, p. 40). La anterior definición, aunque de carácter genérico, establece ideas importantes y centrales de uno de los objetivos de la mediación familiar, como lo es la construcción y reconstrucción del vínculo familiar, es decir, la salvaguarda de las relaciones familiares que es fundamental para el correcto desarrollo de los menores de edad relacionados directamente con el proceso. Para López (2012, p.3) “es un método alternativo de carácter voluntario y confidencial, donde los mediados exponen sus puntos de vistas acerca del conflicto y por supuesto, definen sus posiciones e intereses, los cuales son intercambiados, y así se logra que éstos comprendan los asuntos del otro, y se trate de restablecer la comunicación llegando a un acuerdo entre ambos”.

Una definición más amplia de mediación familiar es la presentada por Sastre Peláez (2006, p. 273):

“es un proceso confidencial y sistemático de gestión, y, en su caso, resolución, de los conflictos derivados de la ruptura de la pareja, o de otras disputas en el seno familiar, que sigue estrategias de favorecimiento de la autonegociación (o negociación directa) de las partes implicadas, siendo complementario de otros sistemas de resolución de conflictos, y, en su caso, de gestión positiva de los mismos, en el que un tercero, persona mediadora profesional, neutral e imparcial, capacitado para ello, sin poder sobre las partes, ayuda a éstas a que se faciliten la comunicación y el diálogo en orden a obtener un acuerdo estable, duradero y equilibrado sobre los efectos de su ruptura (y, en su caso, sobre cualquier otra disputa familiar sin necesidad de provocar ruptura), que tenga en cuenta los intereses y las necesidades de la familia (pareja, hijos y parientes) y a su vez favorezca en los progenitores en conflicto el respeto a su nuevo estado, a las funciones de coparentalidad, en beneficio de los hijos, a través de un refuerzo de las partes de las respectivas capacidades negociadoras”.

La mediación familiar es aplicable a casi todas las controversias familiares, que encamina a las partes hacia el sendero de la preservación de las relaciones, cuya orientación y dirección del tercero involucrado que es el mediador es esencial para llegar a un acuerdo o convenio pacífico y apegado a derecho, pues lo que emane del proceso tiene que ser validado por el juez de lo familiar para que adquiera el carácter de sentencia.

La ley de justicia alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, en su artículo 8 fundamenta los principios rectores del proceso de mediación, los cuales son:

1. Voluntariedad.- La participación de los particulares en el proceso deberá ser por decisión propia.
2. Confidencialidad.- La información emanada del proceso no podrá divulgarse.
3. Flexibilidad.- La mediación carecerá de toda forma rígida.
4. Neutralidad.- Los mediadores no podrán emitir juicios ni opiniones que puedan influenciar la voluntad de los mediados.
5. Imparcialidad.- Los mediadores no deberán tener favoritismos para con alguna de las partes.
6. Equidad.- Los mediadores buscarán el equilibrio entre los mediados.

7. Legalidad.- El proceso tendrá como límites la voluntad de las partes, la ley, la moral y las buenas costumbres.
8. Economía.- Deberá implicar el mínimo de gastos, tiempo y desgaste del personal (LJA Poder Judicial CDMX, 2020).

Los asuntos que son susceptibles de resolverse en mediación familiar de acuerdo con la ley en comento, son las que se deriven de las relaciones de personas unidas en matrimonio, concubinato, sociedad de convivencia e incluso cuando no estén bajo dichos supuestos, tengan hijos en común; entre personas unidas por algún lazo de parentesco por consanguinidad, afinidad o civil; las que surjan de esas relaciones con terceros, así como por sucesiones testamentarias e intestamentarias.

Actualmente el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México ofrece y otorga el servicio de mediación familiar, demostrando que el proceso es efectivo para resolver controversias relacionadas con la familia, debido a que solamente en el último trimestre de 2019, logró tener el 82.4% de efectividad en asuntos concluidos con acuerdos o convenios (Poder Judicial CDMX, 2019).

El proceso de mediación familiar empleado en la Ciudad de México se encuentra estructurado de la siguiente manera:

1. El usuario interesado en resolver su conflicto fuera de los tribunales, acude al centro a solicitar atención.
2. Es canalizado al área de pre-mediación, donde se valorará si el asunto es mediable y de ser procedente, se continuará con el proceso.
3. El solicitante firmará un documento donde manifiesta su voluntad de participar en el proceso de mediación y se le proporciona una carta invitación para que entregue de manera personal al individuo con quien quiere dialogar.
4. Si el invitado acepta, se fijará fecha para el día y hora en que dará inicio el proceso de mediación.
5. Se iniciarán las sesiones necesarias de mediación para construir acuerdos que beneficien a ambas partes, en donde plantearán su perspectiva del conflicto y propuestas. Al finalizar el proceso, los acuerdos logrados se plasmarán en un convenio (CJACDMX, 2020).

En lo que respecta a la duración del proceso de mediación familiar, de acuerdo con Puyol Romero, depende de las personas, de la voluntad y las ganas que tengan de resolver su asunto, pues en ocasiones van e inician un juicio, presentan su demanda y en lo que se les acuerde, se notifique a la otra parte, conteste y las fechas de audiencia, podría resolverse el asunto en seis meses, mientras que en el Centro de Justicia Alternativa, el proceso se realiza en una a tres sesiones de dos horas cada para resolver el conflicto, es decir, seis horas en total y por lo regular la última sesión es para firmar el convenio, con la ventaja que el mismo se elabora con los acuerdos que los mediados decidieron (Aguilar, 2017, pp.217-218).

Como se puede apreciar, este mecanismo alternativo es una buena y efectiva oportunidad de resolver conflictos de derecho familiar, sin necesidad de acudir directamente a solicitar justicia en los tribunales, teniendo como objetivos el salvaguardar los derechos de los miembros de la familia, el preservar de una forma integral las relaciones familiares evitando su fractura para beneficio de los integrantes, en razón de los acuerdos tomados durante la mediación, siendo un mecanismo rápido en su realización, en donde los convenios adquieren el carácter de sentencia ejecutoriada al depositarla en el juzgado.

IV. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DERECHO

En la actualidad, la aparición y el uso de las TIC definida como “la utilización de múltiples medios tecnológicos o informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información, visual, digital o de otro tipo con diferentes finalidades, como forma de gestionar, organizar”... (Soler, 2008, p.1) han propiciado un cambio sustancial en el contexto actual en el que se vive, puesto que su implementación llega a todos los sectores y se han convertido en una necesidad para el ser humano, que siempre se encuentra en constante transformación y por ende, generando nuevas necesidades, teniendo como propósito primordial el aprovechamiento de todas las herramientas para desempeñar las tareas de una manera más rápida, eficiente, ordenada, organizada y sistematizada.

El campo de la ciencia del derecho no es la excepción, puesto que el derecho y la informática guardan una estrecha relación ya sea en el área de la informática

jurídica o en derecho informático, cuyas definiciones y campos de acción tienden a la confusión. La primera es “la disciplina que se encarga de la aplicación de las tecnologías derivadas de la Ciencia de la Computación al conocimiento jurídico, para optimizar y facilitar el desempeño del Abogado, Jurista, Administración Pública y Administración de Justicia”. El segundo es “el conjunto de normas jurídicas encargadas de regular los fenómenos jurídicos como producto de la utilización de los recursos informáticos por parte de los sujetos” (Aguilar, 2015, pp.23-25).

En consecuencia, el derecho se encuentra relacionado con las TIC pero específicamente en diferente campo de acción. En el caso del derecho informático, este refiere a las normas aplicables derivadas de la comisión de una conducta violatoria, pero cuyo eje central es el empleo de los recursos informáticos. Lamentablemente esta rama del derecho no ha podido posicionarse como una rama autónoma, en razón que su tipificación de delitos se encuentra dispersa en diversas legislaciones, es decir, no se tiene un cuerpo normativo exclusivo para su regulación, ni mucho menos tribunales especializados en la materia.

En cambio la informática jurídica refiere a la utilización de las TIC para mejorar el desempeño en el campo jurídico correspondiente, ya sea administración pública, de justicia, educación, investigación, administración de despachos jurídicos y auxiliares de preparación de litigio, entre otros. Es por ello que se requiere mencionar solo algunos ejemplos de su uso en el derecho.

El uso de las TIC en la administración pública radica en programas para la digitalización de expedientes de diversas dependencias, plataformas electrónicas para la presentación de trámite por medio de internet, software para contabilizar ingresos y egresos. Un modelo de lo anterior, son los trámites en línea de actas de nacimiento, trámite de placas de auto y pago de tenencia, trámite de título y cédula profesional, gestionar intervención de CONDUSEF, PROFECO.

En la administración de justicia, actualmente es posible consultar expedientes y acuerdos por medio de internet, promover juicios en línea desarrollando todas las etapas del proceso, incluyendo las audiencias y desahogo de algunos medios probatorios. Ejemplo de ello es el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa con el sistema de juicio en línea iniciado en 2011, cuyo objetivo principal es

implementar las TIC para la substanciación del procedimiento contencioso administrativo federal, para dotar al tribunal de herramientas informáticas para desmaterializar los expedientes, sistematizar los datos jurisdiccionales e integrar en una sola plataforma la información estadística con datos obtenidos en tiempo real, integrándose a los sistemas modernos de e-justicia (Chávez, 2009, pp. 197-198).

La más reciente inmersión de las TIC en la administración de justicia tuvo lugar en el presente año 2020, mediante el acuerdo general 12/2020 del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal del Poder Judicial de la Federación, que regula la integración y trámite de expediente electrónico y el uso de videoconferencias en todos los asuntos de competencia de los órganos jurisdiccionales a cargo del consejo, para que por este medio se permita de acuerdo con el artículo 1, el desahogo de audiencias y diligencias judiciales, así como también la promoción, trámite, consulta, resolución y notificación por vía electrónica (AG 12/2020 CJF, 2020).

En el sector educativo, en la enseñanza del derecho se imparte educación a distancia o virtual, a través de plataformas como *Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Enviroment)* o Entorno Modular Dinámico Orientado a Objetos de Aprendizaje, que es un paquete de software para la creación de cursos y sitios web basados en Internet, basándose en la interacción de cuatro tipos de usuarios: administradores, profesores, estudiantes e invitados. Los administradores gestionan la información de la base de datos y controlan su acceso. Los profesores son los que diseñan las actividades y los materiales de las asignaturas, con base en la aplicación de principios pedagógicos y les permite controlar y evaluar el aprendizaje de cada estudiante y realizar seguimiento de sus avances. Los estudiantes e invitados pueden matricularse en los cursos, participar en las actividades y utilizar sus recursos, así como también formar grupos para interactuar entre ellos y con el profesor (Valenzuela, Pérez, 2013, p.73).

En la investigación jurídica, la utilización de las TIC ha favorecido notablemente a la labor realizada por los investigadores, en razón de que es más fácil acceder a todo tipo de información fuera de las bibliotecas tradicionales, al crearse las bibliotecas virtuales, buscadores académicos y bases de datos que concentran infinidad de libros, revistas, tesis, jurisprudencia, legislaciones y documentos, como lo son Biblioteca Juridica Virtual UNAM, *Google Scholar*, *Scopus*, *Redalyc*, *Elsevier*, *Academia*, *Research gate*, *SciELO*, *Dialnet*, *World Wide Science*, *Springer*.

Para la administración de despachos jurídicos y auxiliares en el litigio, se tiene la aplicación móvil *Administrador de despachos jurídicos*, que permite organizar expedientes, impresión y reporte de búsqueda de expedientes, agenda y alarma para compromisos, manejo de directorio de personal, clientes, control de gastos e ingresos. En semejante sentido está *Diccionario Jurídico-Terminología legal*, que permite consultar términos de derecho civil, penal y corporativo, con ilustraciones y función de búsqueda avanzada, que no incurre en gasto de datos móviles para su consulta (Google Play, 2020).

V. EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR VIRTUAL MEDIANTE EL USO DE APLICACIONES MÓVILES

Como ya se observó en el apartado anterior, las TIC y la ciencia del derecho están relacionadas y se complementan para enriquecer las áreas de desempeño laboral, demostrando que en el estado actual de cosas, el trabajo interdisciplinario es una herramienta que posibilita una mejora en el actuar de la ciencia en general.

Cabe resaltar que la situación actual que prevalece en el país como consecuencia de la pandemia por el virus Sars-Cov 2, la cual impide que se realicen actividades normales en todos los ámbitos ha permitido potencializar el uso e implementación de las TIC en el derecho, sector en donde todavía existía cierta resistencia al uso de la tecnología, particularmente en la administración de justicia y en el sector educativo, por causa de que actualmente se requiere priorizar la salud de la población y evitar en la medida de lo posible el aumento de contagios y muertes como consecuencia de ser portador del virus, evitando las aglomeraciones y guardando sana distancia.

En virtud de lo anterior y en vista de que la salud de la población es una prioridad para el gobierno federal, así como el acceso a la justicia pronta y expedita como derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en los artículos 4 párrafo IV “Toda Persona tiene derecho a la protección de la salud” (CPEUM, 2020, p.10) y 17 párrafo II “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” ” (CPEUM, 2020, p.19) se propone la utilización de aplicaciones móviles (apps), que

se definen como programas que se pueden instalar en teléfonos inteligentes, tabletas e incluso en computadoras portátiles y de escritorio, que permiten acceder a contenidos sobre los que se vertebra cada una de las aplicaciones de software (Kortabirarte, Grillate, Luna, Ibáñez, 2018, p.67), para la ejecución del proceso de mediación familiar virtual, con la determinación de garantizar la resolución de conflictos familiares y como medida de apoyo de carácter auxiliar de los tribunales, en busca de la estabilidad y salvaguarda de derechos de sus miembros.

De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares, que proporciona información a nivel nacional, por ámbito urbano, rural y estrato socioeconómico, realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en colaboración con el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), en México hay 80.6 millones de usuarios de internet y 86.5 millones de usuarios de teléfonos celulares, de los cuales 76.6 % corresponde a la población urbana y el 47.7% a la rural (IFT, 2019). Los datos presentados son un indicador favorable para la utilización de apps para la realización del proceso de mediación familiar virtual, adecuando su estructura y desarrollo hacia la tecnología.

Las apps que se proponen como base para la realización del proceso de mediación familiar virtual son *Zoom* y *Google Meet*, en razón de ser muy similares en función de la realización de videoconferencia y hacer presentaciones de contenido en tiempo real, las cuales se describen a continuación:

Zoom.- Esta aplicación fue fundada en 2011 y tiene su sede en San José, California en Estados Unidos de América. Es una plataforma de comunicaciones unificadas centrada en la tecnología de video innovadora, fiable y sencilla, que ofrece reuniones con video, voz, seminarios web y chat en ordenadores, teléfonos, dispositivos móviles y sistemas de salas de conferencias. La aplicación facilita la comunicación a distancia por medio de las reuniones virtuales, hacer invitaciones a las mismas ya sea por correo electrónico o mensaje compartiendo el link, hacer presentaciones para compartir contenido en tiempo real y mediante el sistema de grabación, permite respaldar la información compartida y la videoconferencia, es muy sencilla de usar e incluye una versión gratuita con algunas limitantes como hasta 100 participantes y 40 minutos de reunión y en su versión básica sin límite

de tiempo en reuniones virtuales tiene un costo de \$ 14.99 dólares por mes (Zoom, 2020). Asimismo esta aplicación para videoconferencia incluye herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad como la generación de subtítulos en castellano de forma automática, el permitir asignar el rol de subtitulador a un integrante de la reunión virtual para hacerlo en directo, transcripción automática (solamente en inglés), además de una web informativa de preguntas frecuentes sobre accesibilidad (Ramiro, 2020, p.18). Se encuentra disponible para sistemas operativos iOS (Apple Store) y Android (Google Play).

Google Meet.- Es una app para realizar videoconferencias y compartir contenido en tiempo real, con posibilidad de grabar para respaldar la información, compatible con navegadores de internet y dispositivos móviles, con una capacidad de 100 participantes en su versión básica, cuya invitación la crea el anfitrión y le llegará al participante a su correo electrónico pudiendo sincronizarse con el calendario para emitir recordatorios (Google Play Store, 2020). Actualmente existe una versión gratuita hasta el 30 de septiembre de 2020, en donde las reuniones pueden durar una hora, con límite de 100 participantes y número de reuniones ilimitado; la versión básica llamada G Suite Essentials tiene un costo de 8 dólares mensuales, con prestaciones como 300 horas de duración de reunión, éstas son ilimitadas y con un límite de 150 participantes (Google Meet, 2020). En relación a la accesibilidad para personas con discapacidad, ésta app genera subtítulos automáticos (por el momento sólo en inglés), permite el manejo de la cámara acercando y alejando la imagen en alta resolución para hacer más simple su utilización en personas de baja visión, elimina los sonidos de fondo facilitando la audición a quienes usan audífonos o implantes, cuenta con un lector de pantalla para personas con alteraciones visuales, se pueden hacer combinaciones de teclas para apoyar a personas ciegas o con dificultad de movilidad en los miembros superiores y dispone de una web informativa sobre las características básicas de accesibilidad en constante actualización (Ramiro, 2020, p.18). Es compatible con sistemas operativos iOS (Apple Store) y Android (Google Play).

En relación con lo anterior, el uso de las TIC por medio de la app en el proceso de mediación familiar, acorde al utilizado en el Centro de Justicia Alternativa de la Ciudad de México y que es viable su empleo en cualquier parte del país es el siguiente:

1. El usuario interesado en resolver su conflicto fuera de los tribunales, escribe un correo electrónico, mensaje sms, *whatsapp* o llamada telefónica al centro para solicitar atención.
2. Será canalizado al área de pre-mediación, quienes le proporcionarán día y hora para la videoconferencia en donde se valorará si el asunto es mediable y de ser procedente, se continuará con el proceso.
3. El solicitante firmará un documento donde manifiesta su voluntad de participar en el proceso de mediación, el cual se le enviará por correo electrónico, lo imprimirá, firmará y reenviará ya sea por ese mismo medio o mensaje de *whatsapp* y a su vez el centro envía una carta invitación al individuo con quien quiere dialogar y de aceptar la invitación lo manifestara por alguno de los medios acotados.
4. Si el invitado acepta, se fijará fecha para el día y hora en que dará inicio el proceso de mediación por medio de videoconferencia, cuya información o enlace de la misma recibirán por correo electrónico, *whatsapp* o sms.
5. Se iniciarán las sesiones por videoconferencia necesarias para construir acuerdos que beneficien a ambas partes, en donde plantearán su perspectiva del conflicto y propuestas. Al finalizar el proceso, los acuerdos logrados se plasmarán en un convenio, que deberá ir firmado por los mediados y se enviará al juzgado para que se le dé el carácter de sentencia y cosa juzgada.

En el mismo sentido, se requiere precisar algunas particularidades de las etapas generales del proceso de mediación familiar virtual mediante la implementación de las TIC por medio de las app para las sesiones del proceso de mediación por videoconferencia.

- Se sugiere la utilización de *Zoom* o *Google Meet* desde el inicio del trámite para llevar por medio de videoconferencia las sesiones de pre-mediación y mediación.
- El uso de teléfono inteligente o computadora de escritorio o portátil, los cuales son compatibles con las apps mencionadas.
- La utilización de la app *whatsapp* de mensajería instantánea para compartir por ese medio o por correo electrónico, los documentos requeridos y el link respectivo para la sesión de videoconferencia.

Se pretende facilitar el acceso a este medio alternativo de solución de conflictos a las partes, para que no sea necesario acudir al Centro de Justicia Alternativa para iniciar trámites y el desarrollo de las sesiones, en virtud de la situación actual que

se vive con la pandemia causada por el Covid-19, lo cual pone en riesgo en primer lugar la salud de las personas y en segundo el acceso a la justicia para dirimir las controversias para el caso del presente artículo, de derecho familiar. Por ende esta propuesta garantiza la continuidad en la resolución de los problemas familiares para quienes buscan una rápida y eficiente resolución a los problemas que aquejan a la familia como elemento fundamental de la sociedad.

Como ya se mencionó con anterioridad, por lo regular son tres sesiones de dos horas cada una máximo las que ocupa el proceso de mediación familiar, por lo que la implementación y uso de las apps para videoconferencia mencionadas son una alternativa para no detener las actividades del Centro de Justicia Alternativa, puesto que no se expone a ninguna de las partes a algún riesgo de salud, ya sea a los mediados o al mediador, todos pueden participar desde la comodidad de su hogar, se evita el desgaste físico, económico y emocional de acudir a los tribunales con juicios bastante largos debido a la gran carga de trabajo que siempre tienen y sobre todo se conservan en buen estado las relaciones familiares al llegar a un acuerdo pacífico propuesto por las partes bajo la orientación del experto en la materia.

Finalmente, se infiere que el proceso de mediación familiar virtual a través de la videoconferencia por medio de app es una propuesta viable para su aplicación en el contexto actual de la pandemia por el Sars-Cov-2, pero una vez superada, puede seguirse utilizando para mejorar el trabajo de los centros de justicia alternativa, al disminuir la concentración de solicitantes en las instalaciones e incluso facilitando su acceso a personas que padecen alguna discapacidad y tienen problemas para acudir o las que por razones de distancia, tiempo, trabajo no pueden asistir para participar en el proceso de mediación. Además, la inversión que realizarán los centros de justicia alternativa es mínima en comparación con el beneficio que todos los involucrados en el proceso obtendrán.

VI. CONCLUSIONES

El derecho es una ciencia de carácter fundamental para la sociedad, puesto que por medio de sus distintas ramas, regula su comportamiento, otorgando las bases para la administración de justicia mediante el reconocimiento y respeto de los derechos de las personas.

Las herramientas auxiliares de los tribunales de justicia como los mecanismos alternativos de solución de conflictos, particularmente la mediación, ha demostrado se efectividad para dirimir controversias de los particulares, evitando así el desgaste físico, emocional, psicológico, temporal y económico que un proceso judicial puede ocasionar.

El trabajo interdisciplinario es un proceso colaborativo de las distintas ciencias que llevan a la mejora de los procesos implicados y para el caso de este artículo de investigación, la relación de la ciencia de la computación y la ciencia del derecho a través de las TIC, ha sido la punta de lanza para la modernización del trabajo judicial con la implementación de los juicios en línea, motivados por la necesidad de los ciudadanos de que se les siga impartiendo justicia y respetando sus derechos vulnerados y su introducción se aceleró por motivo de la pandemia generado por el virus Covid-19.

Por lo anterior, se propuso la introducción del proceso de mediación familiar virtual a través de apps de videoconferencia como lo son *Zoom* y *Google Meet*, complementándose con el manejo de correo electrónico y mensajería instantánea *whatsapp* cuyo manejo es muy sencillo y las prestaciones que ofrecen son muy buenas en relación costo beneficio de inversión m para evitar que los centros de justicia alternativa se detengan y sigan ofreciendo el servicio, ayudando a solucionar los problemas familiares y lo principal, sin exponer a las partes ni al mediador a riesgo de salud alguno y además, una vez superada la pandemia, se continúe trabajando con este mecanismo para beneficiar a las personas que por razones de discapacidad, distancia, tiempo, de trabajo, no pueden acudir al proceso de mediación familiar de forma presencial, además, pudiéndose aplicar también a otras áreas como la civil y mercantil.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Aguilar Calderón, P.A. (2017) Fundamentos jurídicos para el establecimiento de juicios orales mixtos en derecho familiar y derecho procesal familiar en el Estado Libre y Soberano Ciudad de México. (Tesis doctoral, División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Derecho de la UNAM, México). p. 217. Recuperada de: <http://132.248.9.195/ptd2017/marzo/0756733/Index.html>
- Chávez Ramírez, J.A. (2009). El modelo del sistema de justicia en línea y su expansión a otros ámbitos de la jurisdicción, en Cienfuegos Salgado, David, Boanerges Guinto López, Jesús (Coords.) El derecho mexicano contemporáneo retos y dilemas, estudios en homenaje a César Esquinca Muñoa, pp. 197-198. México: UNAM. Recuperado de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3228/11.pdf>
- Gómez Fröde, K. (2012), La mediación en materia familiar, en Ferrer Mac-Gregor, Eduardo (Coord.), Procesalismo Científico Tendencias Contemporáneas, Memoria del XI Curso Anual de Capacitación y Preparación para Profesores de Derecho Procesal, p. 218. México: UNAM. Recuperado de: <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/11975>
- González Martín, N. (2014). El ABC de la mediación en México, en Vega Gómez, Juan (Coord.), Temas selectos de derecho internacional privado y de derechos humanos: estudios en homenaje a Sonia Rodríguez Jiménez, p. 217. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM. Recuperado de: <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/3647-temas-selectos-de-derecho-internacional-privado-y-de-derechos-humanos-estudios-en-homenaje-a-sonia-rodriguez-jimenez>
- González Martín, N. (2014). Un acercamiento al acceso a la justicia a través de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos, en Flores Ávalos Elvia (Comp.), Sin Derechos, exclusión y discriminación en el México Actual, p. 125. México: Instituto de Investigaciones

Jurídicas UNAM. Recuperado de <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/34706>

Güitrón Fuentevilla, J. (1992). *¿Qué es el Derecho Familiar?* México: Editorial Promociones Jurídicas y Culturales S.C.

Kurczyn Villalobos, P. (2005). Mediación, en Kurczyn Villalobos, Patricia (Coord.), *Derecho Social. Memoria del Congreso Internacional de Culturas y Sistemas Jurídicos Contemporáneos*, p. 325. México: UNAM. Recuperado de: <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/1728-derecho-social-memoria-del-congreso-internacional-de-culturas-y-sistemas-juridicos-comparados>

Sastre Peláez, J. (2006). La mediación familiar: sistema de gestión positiva y resolución de conflictos familiares, en Álvarez de Lara, Rosa (Coord.) *Panorama Internacional de derecho de familia*, p. 273. México: UNAM. Recuperado de: <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/26661>

Artículos de revista

Aguilar Calderón, P.A. (2015). *¿Derecho Informático o Informática Jurídica?* *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información*, no. 6, pp. 23-25. Recuperado de: <https://www.riti.es/ojs2018/inicio/index.php/riti/article/view/95/86>

Cobas Cobiella, M.E. (2014). Mediación Familiar. Algunas reflexiones sobre el tema. *Revista Bolivariana de Derecho*, no. 17, p. 40. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2070-81572014000100003

Kortabitarte, A. et. al. (2018). Las aplicaciones móviles como recursos de apoyo en el aula de ciencias sociales: estudio exploratorio con el app architecture ghotique/romane en educación secundaria. *Ensayos. Revista de Educación de Albacete*, no. 33-1, p.65. Recuperado de: <https://revista.uclm.es/index.php/ensayos/article/view/1743/pdf>

López Clavo, M. (2012). La mediación familiar como método alternativo de solución de conflictos familiares. *Revista Caribeña de Ciencias*

Sociales, p.3. Recuperado de: https://www.eumed.net/rev/rccs/octubre/conflictos_familiares.pdf

Ramiro Iglesias, J.C. (2020). Las aplicaciones de videoconferencia: estudio de accesibilidad. *Information technology service management for you*, p.14. Recuperado de: <https://news.itsmf.es/wp-content/uploads/2020/08/ITSMF-Informe082020.pdf>

Soler Pérez, V. (2008). El uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) como herramienta didáctica en la escuela. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-4. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/ccss/02/vsp.htm>

Valenzuela Zambrano, B., Pérez Villalobos, María (2013). Aprendizaje autoregulado a través de la plataforma virtual Moodle. *Educación y Educadores*, no. 6, p. 73. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/834/83428614009.pdf>

Legislaciones

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2020). H. Congreso de la Unión. Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_080520.pdf

Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal (2020). Poder Judicial de la Ciudad de México. Recuperado de: http://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/cja/wpcontent/uploads/Ley_Justicia_Alternativa_TSJDF-Todas-las-Rfmas_Lic-AnaHdzCJA.pdf

Documentos de internet

Acuerdo General 12/2020 (2020). Consejo de la Judicatura Federal del Poder Judicial de la Federación. Recuperado de: https://www.cjf.gob.mx/resources/index/infoRelevante/2020/pdf/AcuerdoGeneral12_2020.pdf

Administrador de despachos jurídicos (2020). *Google Play*. Recuperado de: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.midespachojuridico.app>

Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México (2020). ¿Cómo funciona el procedimiento de mediación?

Recuperado de: <http://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/cja/mediacion-familiar-2/>

Diccionario jurídico-terminología legal (2020). *Google Play*. Recuperado de: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.dictionary.law.LegalTerminology&hl=es_MX

Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (2019). Instituto Federal de Telecomunicaciones. Recuperado de: <http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/en-mexico-hay-806-millones-de-usuarios-de-internet-y-865-millones-de-usuarios-de-telefonos-celulares>

Estadísticas del Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México (2019). Recuperado de: <https://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/cja/wp-content/uploads/4%C2%B0-TRIMRESTRE-1-FAMILIAR-19-791x1024.jpg>

Google meet (2020). Recuperado de: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.meetings>

Planes Google Meet (2020). Recuperado de: https://apps.google.com/intl/es/intl/es-419_ALL/meet/pricing/

Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México (2020). Historia del Centro de Justicia Alternativa. Recuperado de: <https://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/cja/cja-que-es-mediacion/>

Zoom (2020). Recuperado de: <https://zoom.us/es-es/about.html>

Diccionarios

Diccionario de la Real Academia Española (2020). Recuperado de: <https://www.rae.es/>

Diccionario etimológico de Chile (2020). Recuperado de: <http://etimologias.dechile.net/>