

Discapacidad e inclusión social en el entorno de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos en Jalisco

Disability and social inclusion in the context of Alternative Dispute Resolution in Conflicts in Jalisco

Christian Axel Salgado Angulo
Universidad de Guadalajara
christian.salgado@academicos.udg.mx

Fechas de recepción: 07/11/2022
Fecha de aceptación: 20/12/2022

Resumen

Si bien es cierto que en México la justicia alternativa en general y los Métodos Alternos de Solución de Conflictos en particular han mostrado avances significativos desde su implementación, también es verdad que han evidenciado ciertas áreas donde los progresos no han sido tan visibles. En esta tesitura, tomando como referente de estudio al estado de Jalisco y al Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, este documento plantea que actualmente existe una insuficiencia de recursos y lineamientos normativos para la aplicación de dichos métodos, de manera específica cuando personas que poseen algún tipo de discapacidad son parte del proceso de mediación.

El texto está organizado en tres partes. La primera se hace una breve exposición de la discapacidad y los Métodos Alternos en Jalisco. En la segunda se analiza una breve exposición de la instauración de la Justicia Alternativa en Jalisco y el tratamiento que se plantea para las personas con discapacidad. En la última parte, se hace un señalamiento preliminar sobre la ausencia de ciertos recursos y lineamientos que presentan estos métodos a la hora de operar cuando están presentes personas con algún tipo de discapacidad, así como la normatividad estatal con que operan los MASC en la entidad.

Palabras clave: Discapacidad, justicia alternativa e inclusión

Abstract

Although it is certain that in Mexico Alternative Justice in general and alternative methods of conflict resolution in particular have made significant progress since their implementation, it is also true that advances in numerous areas have been much less visible. In this context, and taking the state of Jalisco and its Institute of Alternative Justice as the referents of analysis, this article proposes that the current insufficiency of resources and lack of clear regulatory guidelines, especially in cases where mediation processes involve people who have some type of disability, impede the effective application of those methods. The text is organized in three parts. The first presents a brief elucidation of the topics of disability and Alternative Dispute Resolution (ADR) in Jalisco. The second offers an overview of the implementation of alternative justice in the state, while the final part, based on a case study, outlines a preliminary approach to evaluating the effects of the lack of certain resources, clear guidelines, and state regulations for the effective application of ADR methods in cases that involve individuals with a disability in the state.

Keywords: Disability, alternative justice, inclusion

1. La discapacidad y los Métodos Alternos para la Solución de Conflictos

El término discapacidad engloba las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de participación que presenta un individuo. Se entiende que las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para tomar parte en situaciones vitales. Por su naturaleza fisiológica, se han clasificado cinco tipos de discapacidades: sensorial visual, sensorial auditiva, discapacidad motriz, intelectual y la mental o psicosocial (ISSSTE, 2019); sin embargo, la discapacidad se trata de un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive (Organización Mundial de la Salud, 2011). Así, la discapacidad afecta a aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, quienes ven limitada su inclusión plena y efectiva en la sociedad, debido a las barreras que existen en el entorno en que intentan desarrollarse e impiden su interacción plena y efectiva en la sociedad (Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2018).

Las personas que sufren alguna discapacidad son una parte vulnerable de la población, porque enfrentan diversas limitantes que, de acuerdo a sus condiciones y desventajas, se convierten en un obstáculo para realizar alguna acción específica, incluso en el ámbito legal. La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad otorga una serie de reconocimientos a este sector y asiente también que el concepto en cuestión resulta de la interacción entre individuos que presentan deficiencias orgánicas y las trabas sociales que obstaculizan su participación en igualdad de condiciones al resto de las personas (Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2018). Debe desecharse la idea de que estas condiciones físicas o mentales implican dependencia y asistencia absolutas, para comprender que lo que se requiere es lograr que todo su entorno social les permita ser incluidas.

A partir de la idea anterior, cobra relevancia la necesidad de crear mecanismos que permitan que esta población fortalezca el conocimiento de sus derechos y los ejerza. Por tanto, el presente artículo expone al ámbito de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) como un campo propicio en el que las personas con alguna discapacidad puedan encontrar inclusión, en la medida en que se introduzcan mecanismos que procuren la igualdad de oportunidades, accesibilidad y potencien la libre determinación de sus beneficiarios.

El fortalecimiento de los MASC y su legislación incluyente debe ser una de las prioridades de los entes gubernamentales contemporáneos, así como de todas aquellas organizaciones que procuran el bienestar del tejido social; bajo el convencimiento de que la cultura de paz es un factor esencial para la cohesión y fortalecimiento de la sociedad. Esta necesidad quedó visible desde que la Organización de las Naciones Unidas incorporó a sus tareas el tema de la Cultura de Paz (1997), haciendo un llamado general a la solución de los conflictos a través de métodos pacíficos y la no violencia, así como a fomentar la cultura de paz entre las naciones e individuos (Barrero y Salado, 2012).

Los MASC fomentan directamente la cultura de la paz, al ser una vía que conduce a la transformación del país mediante la conversión no violenta de los conflictos y al promover el bienestar de las personas, así como su acceso a la justicia, la igualdad y la seguridad. Todo lo cual abona al cultivo de valores en la diversidad de las organizaciones sociales, reforzando los lazos del tejido social y fortaleciendo la construcción de una cultura de paz (Fisas, 2011). Por tanto, los MASC y la cultura de la paz aparecen como conceptos indisolubles, pues sería imposible que los métodos alternos alcanzaran sus objetivos sin abreviar del segundo de estos campos y viceversa. De ahí que la puesta en práctica de este acercamiento a la justicia resulte flexible, accesible, ágil y económico para resolver controversias.

Actualmente en México existen avances sustantivos en torno a la aceptación de la justicia alternativa como un vehículo óptimo para resolver conflictos de manera no adversarial. Su adopción ocurrió en un contexto en el que problemas coyunturales e históricos daban cuenta de la insuficiencia del sistema judicial mexicano, y en el cual la demanda de justicia hizo más evidente dicha falta.

La sobrecarga de expedientes por atender en los juzgados, la tardanza que llevaba su resolución, el alto costo pecuniario y psicológico de los prolongados juicios, la corrupción y los procedimientos llenos de arbitrariedades, así como acciones cuestionables de los jueces, eran muestra infalible de la crisis (Cabrera y Aguilera, 2019). Frente aquel escenario, bajo el paradigma que ofrece la nueva cultura de la paz —fundamentada en los derechos humanos— y como una gran posibilidad para desahogar los males que aquejaban al sistema judicial tradicional, fue prevista la legislación de los MASC para el país, a través de la reforma del artículo 17 constitucional que fue efectuada el 18 de junio de 2008.

Desde entonces, las diversas entidades del país han ejecutado distintas estrategias para llevar a la práctica la disposición federal, pero parece innegable que el andamiaje de estos mecanismos, en términos de diseño, organización institucional y difusión, no ha sido del todo sencillo y aún se encuentra en construcción. Incluso debe considerarse que más allá de las fronteras nacionales, los métodos alternos se han desarrollado acorde a las necesidades que su puesta en práctica ha desvelado, introduciendo actualizaciones impulsadas por determinados cambios y exigencias sociales. Algunas de estas adecuaciones se desprenden del reconocimiento ampliado de los derechos humanos, de género y de diversidad de las personas; por lo que se pretende enfatizar aquí la inclusión de las personas con alguna discapacidad dentro del sistema operacional de los MASC y, específicamente, en la implementación de la justicia alternativa en Jalisco.

2. Métodos Alternos en Jalisco y su relación con las personas con discapacidad

Con la citada reforma de 2008, quedó asentado en el artículo 17 constitucional que para la consecución de justicia “las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial” (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2022). Con esta base, cada estado de la República habría de implementar los MASC en sus jurisdicciones y se consignó un plazo de ocho años —que feneció en 2016— para que llevaran a cabo las modificaciones u ordenamientos legales necesarios para incorporar el sistema procesal penal acusatorio en sus sistemas judiciales.

Para dar continuidad al proyecto, en el 2014 el Gobierno Federal decretó la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal. Esta ley definió dichos mecanismos y los procedimientos que los estados debían implementar, especialmente aquellos donde aún no se hubiera (2021). En la misma tesitura, fue creada la Red Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en el año 2016. Este organismo,

compuesto por las treinta y dos entidades federativas, tiene por finalidad uniformar, coordinar, intercambiar experiencias y difundir la aplicación de los métodos alternos a nivel nacional (Red Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, 2020).

Bajo este marco legislativo los estados de la nación comenzaron a crear sus propias normatividades e instituciones conducentes sobre la materia; aunque todos lo hicieron en diferente tiempo, ritmo y forma, dependiendo de sus condiciones políticas, institucionales, sociales y económicas particulares. En el caso particular de Jalisco, existen antecedentes legislativos en este asunto desde el año 2006, cuando fue elaborada la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, que entró en vigor en 2009 y creó como órgano rector de la materia al Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA), el cual comenzó a operar a finales de 2011 (Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, 2016).

La referida ley estatal tiene como objetivo fijo “promover y regular los métodos alternos para la prevención y en su caso la solución de conflictos, la reglamentación de organismos públicos y privados que presten estos servicios, así como la actividad que desarrollen los prestadores de dichos servicios” (Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, 2016). Además, crea y enviste al IJA como órgano rector de los MASC, estableciendo las atribuciones y deberes tanto de esta institución como de los centros privados que ofrezcan los métodos alternos. Igualmente refiere la necesidad de que estas instituciones cuenten con reglamentos y manuales de operación que deriven en la solución no contenciosa de los conflictos y construyan cultura de paz.

El manual de procedimientos que fue adoptado para regir al Instituto, busca garantizar el buen ejercicio del mismo (Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, 2015). En él se expone la organización de la entidad, determinando las labores que se asignan a cada área y funcionarios que colaboran en el cumplimiento de las mismas, así como aquellas que inmiscuyen a los centros de justicia alternativa que operan en Jalisco y, por supuesto, a los usuarios de estos servicios. Según sus objetivos, el Instituto debe enfocarse en establecer mecanismos que incorporen políticas, normas y lineamientos para el buen desarrollo de las actividades que conforman cada una de las áreas del Instituto, en un marco jurídico que garantice la aplicación de las normas y mandatos. Ahora bien, ya que la adecuada disposición y aplicación de estos recursos debe contemplar la inclusión de todos los sectores poblacionales, este análisis pretende evidenciar las condiciones de acceso que se ofrecen a las personas con discapacidad que solicitan los servicios de los MASC.

Los protocolos y manuales que regulan actualmente los servicios de justicia alternativa en el estado, muestran deficiencias en cuanto a una atención y acceso incluyentes para las personas que presentan alguna discapacidad. Efectivamente, como se ha contemplado en otros instrumentos de investigación, este problema no está descrito en la ley, en los reglamentos o manuales, e incluso no es considerado durante la capacitación y ejercicio de los prestadores de servicios alternativos. Por lo tanto, resulta imperante la adaptación de protocolos y manuales que

garanticen la eficaz atención e inclusión de personas con discapacidad; incorporar otras acciones que garanticen ese derecho universal, además de realizar ajustes para brindarles mayor accesibilidad, apoyos técnicos, materiales y humanos; brindar capacitación que contribuya a la concientización de las necesidades y el trato que requieren las personas con discapacidad en el momento que acudan al IJA o a algún centro privado de mediación para someterse a un proceso.

El reconocimiento de las personas con discapacidad comienza por el lenguaje y la accesibilidad. Los impedimentos en el acceso a la justicia alternativa en Jalisco los encontramos en las barreras que surgen desde la percepción que se tiene sobre estos individuos, en la omisión de darles reconocimiento particular en las reglamentaciones estatales de la materia e incluso por la inadecuada accesibilidad de los espacios físicos. Aunado a los impedimentos materiales más evidentes, pueden identificarse otros de carácter distinto que pueden afectar el desarrollo del procedimiento, como podrían ser los obstáculos de comunicación que impiden el desarrollo correcto del método alterno; por ejemplo las personas que necesitan comunicarse a través del lenguaje de señas o la escritura braille.

Partiendo de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, puede identificarse que no se tiene contemplada de manera específica la inclusión de personas con discapacidad. Esto en razón de que la norma reguladora de los métodos alternos contempla en uno de sus principios la “protección de los más vulnerables” y la “accesibilidad”, según establece el artículo 4; en cuyos incisos IX y XIV son adoptados ambos conceptos como principios rectores de las actuaciones que deriven del procesamiento de los MASC. A la letra, se mencionan en los términos siguientes: “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”; “Accesibilidad: Toda persona sin distinciones de origen étnico, sexo, edad, condición social, religión ó estado civil tendrá derecho a los métodos alternos de justicia, por lo que se facilitará su acceso principalmente a las personas o grupos más vulnerables de la sociedad” (Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, 2016).

A pesar de lo anterior, los mismos incisos parecen no tener claridad respecto al enfoque inclusivo de las personas con discapacidad, principalmente porque no las menciona literalmente y, por el contrario, emplea un término discriminatorio y ambiguo según los parámetros del lenguaje incluyente; al considerar los derechos de las niñas, niños, adolescentes, «incapaces», adultos mayores e indígenas. Lo cual representa un grave error, tal como lo manifiesta el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México (COPRED) (2013) —retomando a la Organización Mundial de la Salud, al considerar que la discapacidad abarca las deficiencias, limitaciones de actividad y las restricciones de participación de los individuos—, al exponer que el uso inadecuado de este término ha causado confusiones en el ámbito social y jurídico, hasta el grado de provocar retrocesos en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad. Pues, según el mismo organismo, este fenómeno ocurre porque al emplear

un término ambiguo también resulta ambiguo determinar quiénes son las personas a las que se les atribuyen los derechos en cuestión (COPRED, 2013).

La tarea de forjar una sociedad incluyente desde las leyes —particularmente la que ha sido citada aquí— es una gran oportunidad para aportar al reconocimiento de la diversidad en general y de la población con discapacidad en particular, para garantizar que todas las personas tengan el mismo acceso a sus derechos y a un trato digno. En este sentido, vale destacar la puntualidad de aquella frase inmortal de Gilberto Rincón Gallardo: “La discriminación inicia con las palabras y culmina con la negación de derechos y oportunidades” (como se citó en Castro, 2020).

Por fortuna, existen algunos antecedentes que muestran una evolución en la legislación respecto al combate de la discriminación. En el año 2001, la Carta Magna fue reformada en el artículo número 1, mediante la introducción de un párrafo tercero que prohíbe la discriminación y trata de proteger a las personas con discapacidad de la siguiente forma: “queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las capacidades diferentes (...)” (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos). Posteriormente el mismo artículo fue modificado con el fin de ampliar y corregir aquella primera incursión, resultando lo que se mantiene vigente en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y es lo que puede leerse a continuación:

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Asimismo, puede citarse el artículo 7 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, hecha por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (1948), donde también queda patente la igualdad con que todas las personas pueden acceder a la ley: “Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta declaración y contra toda provocación a tal discriminación”.

Existe la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que reconoce y reafirma la universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, así como la necesidad de garantizar que las personas con discapacidad los ejerzan plenamente y sin discriminación. Entendiendo la discriminación como un trato desigual, es importante construir una sociedad con una visión enfocada en el respeto a la diversidad y la capacidad de todas las personas a través de acciones de las instituciones de gobierno y leyes que resulten en protocolos de accesi-

bilidad e inclusión, garantizando así los derechos humanos de las personas sin distinción alguna.

En este sentido, en 2008, entró en vigor en México la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (COPRED, 2013), que fue formulada en la ONU dos años antes (ONU, 2006). El instrumento no creó nuevos derechos, sino que explicitó cuáles son las obligaciones de los Estados partes de dicha convención para promover y garantizar los derechos de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que al resto de la población. Como lo establece el artículo 12 del referido instrumento, deben asegurarse medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica para que

(...) se respeten los derechos, la voluntad y las preferencias de la persona, que no haya conflicto de intereses ni influencia indebida, que sean proporcionales y adaptadas a las circunstancias de la persona, que se apliquen en el plazo más corto posible y que estén sujetas a exámenes periódicos por parte de una autoridad o un órgano judicial competente, independiente e imparcial (...)

Dados estos antecedentes, resulta interesante poner atención en lo que ya está regulado y lo que no; en este caso, corresponde atender lo que señalan las leyes y Convenciones, pero sobre todo poner atención respecto a la Ley de Justicia Alternativa de Jalisco que, hasta este punto del análisis, parece que no contempla la inclusión social de las personas con discapacidad. Esto en el entendido de que lo que supone un paso significativo en vísperas de la transformación individual y social de las personas con discapacidad, pero, sobre todo, alcanzar una sociedad más justa.

Necesidad de recursos y capacitación en la operatividad de los MASC para garantizar el acceso a personas con discapacidad

En términos generales, puede señalarse que existe una gran ausencia de recursos materiales y humanos para llevar a cabo la operatividad de los Métodos Alternos en Jalisco, en el sentido puntual de garantizar el acceso igualitario a la Justicia Alternativa. Prueba de lo anterior está en la necesidad de reformar la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, para que se incluya el término discapacidad de manera eficaz; así como políticas particulares que hagan factible la inclusión de esta población dentro de los servicios que ofrece el IJA.

Es posible que debido a esa vaguedad, subsista una serie de fenómenos que merman la inclusión al acceso de las personas con discapacidad a la Justicia Alternativa, por ejemplo que el personal que presta servicios de métodos alternos en el estado no esté capacitado para atender a persona con discapacidad;

que no se cuente con un manual para llevar a cabo el desahogo de las sesiones donde las partes acuerden y manifiesten su voluntad; que los espacios del Instituto no estén adaptados para ser suficientemente accesibles; o que los materiales que se utilizan —por mencionar, un expediente como herramienta— no estén amoldados con los formatos indicados para el servicio de aquellas personas con alguna discapacidad, por ejemplo, visual.

Para ejemplificar mejor lo anterior, puede considerarse una situación hipotética en la que una pareja con discapacidad visual asista al Instituto a solicitar los servicios para llevar a cabo un divorcio administrativo, en el que ambas partes se presentan sin acompañamiento. De inicio, al llegar a las instalaciones, tienen la necesidad de ayuda a través de la ruta para llegar al área por medio de señalamientos con nomenclaturas en braille; posteriormente, al llevar a cabo la atención y el proceso para la disolución del matrimonio con el cumplimiento de los debidos requisitos, el prestador o prestadora de servicio no cuenta con la capacitación necesaria para el cuidado y atención que requieren las partes, de modo que a la percepción de los interesados auditivamente comprenden los alcances del procedimiento, pero a la hora de firmar y expresar su voluntad por escrito en el convenio, se considera que quedan en un estado de vulnerabilidad, por no saber qué dice lo que están firmando, independientemente de la buena fe y la certeza que debe proporcionar un servidor público, pues los expedientes y acuerdos no cuentan con un formato en particular para estas personas con discapacidad visual.

El resultado de esta situación supuesta, sería el de un proceso en el que los métodos alternos son llevados a cabo de manera intuitiva y espontánea —“economía procesal”—, correspondiente a un proceso informal, los cuales siempre han existido e impiden la construcción de la paz y el tejido social. Los ejemplos de este tipo de procesos son diversos, porque cada prestador o prestadora de servicios puede poner en práctica el resolver el conflicto de manera intuitiva. Puntos como los anteriores, hacen evidente que en el Instituto no existen lineamientos para llevar a cabo la atención a personas con discapacidad, porque no hay manuales de operatividad especiales para las personas con discapacidad que acuden a solicitar el servicio de algún método alternativo, ni los espacios e instrumentos incluyentes para su atención.

Los espacios accesibles son esenciales para la inclusión social, por lo que es necesario desarrollarlos en mayor número y de manera diversificada, tanto en espacios públicos como en instituciones de gobierno. Por eso, además de las rampas que permiten el ingreso de sillas de ruedas, deben considerarse las necesidades particulares de distintos sectores con discapacidades diversas y contar con sanitarios adecuados, ascensores en buen estado de funcionamiento, así como estacionamientos, entradas y espacios de espera adecuados, todos los cuales brinden una inclusión efectiva. Aunque los trabajos particulares en esta materia han avanzado en la práctica, es necesario reforzar su desarrollo.

En el ámbito legal, por otra parte, se encuentra que no se ha logrado obtener una solución satisfactoria a las necesidades de un amplio acceso a la justicia a

este sector de persona, ni el digno respeto a sus derechos sin discriminación. La Justicia Alternativa conlleva a que toda la sociedad deba cambiar el paradigma y asumir nuevas formas de relacionarse e incluir a este grupo de personas, para que todas y todos afronten sus problemas de convivencia mediante métodos que sirvan a quien se involucre en un conflicto, y se constituya una verdadera inclusión activa. Así, de un lado tenemos la responsabilidad de incluir y, del otro, las propias personas con discapacidad deben asumir su responsabilidad y capacidad para solucionar sus conflictos con libertad de decisión, a partir de la voluntad y eligiendo el mejor mecanismo que crean necesario.

Además de visibilizar la necesidad de vincular de manera contundente la aplicación de los MASC con la inclusión en general y particularmente en el estado Jalisco, este trabajo enfatiza la necesidad de desarrollar estrategias que favorezcan la inclusión efectiva de las personas con discapacidades, así como la capacitación de los prestadores de servicios que intervienen en los procesos de Justicia Alternativa que involucran a dicho sector poblacional; particularmente en los casos que se cubren tanto por el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco como por los numerosos centros privados de mediación que operan en la entidad.

Los encargados de llevar a cabo el procedimiento de cada método alternativo, son aquellos terceros imparciales llamados prestadores de servicio. Su rol es fundamental para el buen manejo del diálogo entre las partes, proporcionando un entorno de confianza, para que las partes se puedan expresar sin que se sientan presionadas o coaccionadas y con el objetivo de llegar a un acuerdo donde se centren los intereses de las partes mediante la interacción que se dé, promoviendo una comunicación activa.

En general, los prestadores de servicio utilizan sus capacidades profesionales de acuerdo con los aprendizajes que han obtenido en torno al método alternativo, así como durante la certificación que pasan para llevar el ejercicio de los MASC en casos concretos. Ahora bien, aunque cada caso atendido desde esta perspectiva de la justicia involucra a participantes que demandan una atención distinta, habría que cuestionar si las capacitaciones, protocolos y manuales de operación actuales cumplen con el cometido de no vulnerar el acceso a la justicia a las personas con discapacidad.

En ese sentido, debe ser prioridad asegurar que, más allá del derecho a recurrir a esta instancia de justicia, las personas con discapacidad puedan participar de manera activa en el proceso y que la gente que tiene bajo su cargo la responsabilidad de los servicios del método alternativo, lo haga de manera plenamente inclusiva, tomando en cuenta la accesibilidad real, tanto de manera física como de procedimiento y de comunicación. Así pues, para el cumplimiento de esta visión, se necesita que las y los prestadores de servicio tengan una capacitación adecuada para la interacción con las personas con discapacidad (Ramírez, 2013).

Deben señalarse las condiciones que tienen que darse para que las personas con discapacidad logren concretar un amplio derecho al acceso a la Justicia

Alternativa; dicho de otro modo, que esta población haga efectivo el uso del servicio de resolución de conflictos que está disponible en Jalisco. Aunque no hay duda de que en este espacio las y los facilitadores de la solución de controversias desempeñan su labor de manera correcta, poniendo toda su capacidad y esfuerzo en las acciones que demanda su papel, debe señalarse, sin embargo, que resulta insuficiente la preparación que pueden tener sobre aquellos procedimientos que les permitirían atender a las personas con plena inclusión.

Bajo esta lógica, existe principalmente la necesidad de erradicar las barreras que evitan la accesibilidad. Estas se ven reflejadas en la imposibilidad de que las personas con discapacidad realicen actividades con facilidad, en este caso, al momento de recurrir o ser parte de un proceso que se siga a través de los Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos, y en cuyas situaciones forman parte fundamental los prestadores de estos servicios, pues de ellos puede depender el nivel de inclusión que se logre en el proceso.

La calidad de servicio es uno de los mecanismos que las y los facilitadores de solución de conflictos tienen que otorgar como principio, mismo que se ha venido transformando en dirección a una calidad total. Esta consiste en aplicar los conceptos de calidad a todos los procesos y actividades de las organizaciones que dan un servicio público o privado; con prioridad de excelencia en todo lo referido a procedimientos y servicios entregados por los organismos, promoviendo la calidad incondicional en todo lo que se proporciona a las y los usuarios.

Otro aspecto fundamental que debe fomentarse es la accesibilidad a la comunicación, pues en sí misma es una parte medular del método alterno en particular. Por tanto, el acceso a un medio adecuado de comunicación que responda a las necesidades específicas de cada tipo de discapacidad, resulta una acción prioritaria que debe emprenderse para garantizar el acceso igualitario a la Justicia Alternativa del estado. Esta urgencia se hace más evidente ante una realidad eminente en la que los operadores de resolución de conflictos no cuentan con la capacitación ni recursos especiales que les permita establecer una comunicación óptima con las personas que presentan alguna discapacidad sensorial, intelectual o motriz.

La comunicación ayuda además a cumplir el objetivo de que el procedimiento del mecanismo alterno que haya sido elegido por las partes, pueda llevarse a cabo conforme a la norma establecida, garantizando que las y los facilitadores puedan determinar si las partes involucradas tienen la capacidad de dar su consentimiento voluntario y sustentado en información que les ayude a entender el procedimiento al que se están sometiendo para solucionar un conflicto, así como el conocimiento sobre los alcances de los acuerdos celebrados. Todo lo cual requiere de procedimientos y una capacitación particulares que deben crearse y ponerse en práctica a la brevedad posible.

Consideraciones de cierre

Para terminar la presente reflexión, vale la pena volver a resaltar la necesidad que existe de hacer adecuaciones a las disposiciones legales, técnicas y humanas con las que actualmente opera la Justicia Alternativa en Jalisco, a fin de que el acceso a esta sea realmente inclusivo para las personas con discapacidad. En suma, se advierte que las mejoras de los elementos señalados deben atenderse conjuntamente para llegar a construir un ambiente de inclusión en torno a los métodos alternos, es decir, hasta alcanzar que el proceso alcance accesibilidad plena.

Para arribar a ese punto, son necesarias acciones fundamentales en materia de capacitación humana y la adecuación de los espacios e instrumentos que se conjugan durante el procedimiento de alguno de los MASC. De esa manera, el Instituto de Justicia Alternativa debe procurar los mecanismos fundamentales para que las personas que ejercen los procedimientos alternos cuenten con el conocimiento necesario para desenvolverse ante situaciones que les obliguen a hacer modificaciones en la forma de llevar un procedimiento, en función de las necesidades de este sector de la población y brindarle un acceso efectivo a cada una de las fases que conllevan los Métodos Alternos para la Solución de Conflictos; tal como lo señalan los derechos que les son garantizados por distintas fuentes.

Así mismo, la noción de accesibilidad del proceso debe garantizar que el espacio donde se lleven a cabo las sesiones de los métodos alternos cumpla con la accesibilidad física requerida por los participantes, personificando así un principio de flexibilidad que está contemplado en la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (2016). Sin duda, el camino para materializar estos requerimientos —y contribuir con ello en la construcción de la cultura de la paz— es todavía largo, pero creemos que un primer paso en el sendero puede ser visibilizar el problema, tal como se ha intentado hacer aquí.

Referencias

- Barrero Tiscar, Ana y Salado Sánchez, Juan José. (Coord). (2012). *Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz. Decenio Internacional de una Cultura de Paz y No Violencia para los Niños del Mundo (2001-2010)*. Fundación Cultura de Paz, Fundación Ciudadanía. <http://www.fund-culturadepaz.org/doc/Declaracion-CulturadePaz-FacilLectura.pdf>
- Cabrera, J., & Aguilera Durán, J. (2019). La justicia alternativa, el derecho colaborativo y sus perspectivas en México. *Cuestiones Constitucionales* (40), 243-275.

- Castro, A. (2020). Emplea lenguaje incluyente en tus reuniones. *EXPANSION*.
- Comisión Nacional de Derechos Humanos. (2018). LA CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SU PROTOCOLO FACULTATIVO. En CNDH. México.
- Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED). (2013). *Manual Lenguaje incluyente y no discriminatorio en la actuación de la administración pública de la Ciudad de México*. Recuperado de <http://data.copred.cdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2017/01/Lenguaje-incluyente-y-no-discriminatorio-13092016.pdf>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2022). Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx/leyesbiblio/ref/cpeum.htm>
- Fisas, V. (2011). Educar para una Cultura de Paz. *Quaderns De Construcció De Pau*, (20), 2-8.
- Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco. (2015). *Manual de procedimientos del Instituto de Justicia Alternativa del estado de Jalisco*. Recuperado de <https://ija.gob.mx/cms-data/depot/transparenciacontenido/Manual-de-Procedimientos-y-Operaci-n-del-Instituto1.pdf>
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE). (2019). *Hablemos de discapacidad*. Obtenido de Gobierno de México: Recuperado de <https://www.gob.mx/issste/articulos/hablemos-de-discapacidad>
- Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco. (2016). Recuperado de https://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/ley_de_justicia_alternativa_del_estado_de_jalisco.pdf
- Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal. (2021). Recuperado de https://www.diputados.gob.mx/leyesbiblio/pdf/LNMAASCMP_200521.pdf
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Recuperado de https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Recuperado de <https://documents-dds-ny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/NR0/046/82/PDF/NR004682.pdf?OpenElement>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (1997). *Solicitud de inclusión de un tema adicional en el programa del quincuagésimo segundo período de sesiones: Hacia una Cultura de Paz*. Recuperado de <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N97/210/98/PDF/N9721098.pdf?OpenElement>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y protocolo facultativo*. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/7597/CDPCD_.pdf
- Ramírez, G. (2013). *Discapacidad y Sistemas Alternativos*. Editorial Cinca.
- Red Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. (2020). Recuperado de <https://www.pjenl.gob.mx/rednacionalmasc/#antecedentes>