

Medios Alternativos de Solución de Controversias como Derechos Humanos.

Lic. Gabriela Moreno Subiaur



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Enero 2024

¿Qué son los Medios Alternativos de Solución de Controversias?

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (**MASC**) son procedimientos establecidos en la ley que se presentan como **opciones** que permiten a las personas gestionar los conflictos de manera voluntaria, negociada y satisfactoria para todas partes, cada uno a través de diversas estrategias, con la finalidad de lograr acuerdos con plena validez legal, fuera de procesos judiciales tradicionales.



Principios Rectores de los MASC

Voluntariedad: La participación deberá ser por propia decisión, libre de toda coacción y no por obligación. Con ello se evita que la aceptación sea por medios no legales, partiendo de la premisa que las personas están debidamente informadas de los efectos y alcances de los mecanismos. La voluntariedad debe permanecer durante todo el procedimiento.

Información: Deberá informarse a quienes intervienen, de manera clara y completa, sobre los Mecanismos Alternativos, sus consecuencias y alcances.

Confidencialidad: La información tratada no deberá ser divulgada y no podrá ser utilizada en perjuicio de alguna de las personas que intervienen, salvo que se trate de un delito por el cual peligre la integridad física o la vida de otra persona, en cuyo caso, quien realiza la facilitación lo comunicará al Ministerio Público para los efectos conducentes.

Flexibilidad y simplicidad: Los Mecanismos Alternativos carecerán de toda forma estricta; para tal efecto, se evitará establecer formalismos innecesarios y se usará un lenguaje sencillo. Los MASC deben ser ágiles y sin complejos que faciliten llegar a los acuerdos que requieren las partes.

Equidad: Los Mecanismos Alternativos propiciarán condiciones de equilibrio entre todas las personas que participen. Deben considerarse las posiciones de las partes que intervienen en los Mecanismos, de forma tal que la solución del conflicto sea justo y proporcional al daño ocasionado.

Imparcialidad: Los Mecanismos Alternativos deberán ser conducidos con objetividad, evitando la emisión de juicios, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que concedan u otorguen ventajas a alguno de los Intervinientes.

Las personas facilitadoras deben abstenerse de tener preferencias, sobre todo en el sentido de la culpabilidad de las personas imputadas.

Honestidad: Quienes intervienen deberán conducir su participación durante el Mecanismo Alternativo con apego a la verdad.

Características de los MASC vs Procesos Judiciales

	Mediación	Conciliación	Arbitraje	Juicio
TIPO DE PROCESO	Voluntario	Voluntario	Voluntario o impuesto por contrato	Involuntario
FACILITADOR	Mediador elegido por las partes	Mediador elegido por las partes	Árbitro elegido por las partes	Juez Impuesto
COMUNICACIÓN ENTRE LOS INVOLUCRADOS	Se fomenta	Se fomenta	Se fomenta	Limitada/ bloqueada
PRIVACIDAD	Confidencial	Confidencial	Generalmente confidencial	Generalmente público
DESARROLLO DEL PROCESO	Flexible, establecido por las partes	Flexible, establecido por las partes	Flexible, establecido por las partes	Fijado por el juez
ACUERDOS	Acuerdo mutuo	Acuerdo mutuo	Laudo	Sentencia
RESULTADO	Ganar/Ganar	Ganar/Ganar	Ganar/Perder	Ganar/Perder

Mediación



¿Cuáles son los
principales MASC?

Conciliación



Arbitraje



Mediación

- Proceso en el cual el facilitador, también llamado **mediador** en este mecanismo, trabajará con las partes en conflicto con el fin de generar comunicación y negociación colaborativa entre ellas, ayudando a que sean los protagonistas en la búsqueda de soluciones y acuerdos satisfactorios.



Conciliación

- En este proceso, la persona facilitadora, también llamado **conciliador**, tiene un papel más activo con las partes involucradas en el conflicto, ya que de acuerdo a su experiencia, puede aportar ideas de solución al problema planteado, sin que éstas deban ser tomadas por las partes como tal, pero que pueden aportar para la generación de acuerdos.



Arbitraje

- Procedimiento elegido por las partes en conflicto de manera voluntaria para someter su conflicto a un experto en la materia llamado **árbitro**, quien de acuerdo a su *expertise*, dictará una resolución al caso concreto que le fue planteado a través de una decisión final denominada **laudo arbitral**.



¿Qué son los derechos humanos?

- Los Derechos Humanos son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Todo esto se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política y en los Tratados Internacionales ratificados por México.



El Derecho Humano de Acceso a la Justicia.

- El acceso a la justicia es un Derecho Humano subjetivo que garantiza a la persona el puente para encontrar forma de solucionar sus dificultades cotidianas en las que se requiere el orden y participación del Estado; y como sabemos, los derechos humanos son aquéllos que los seres humanos poseen por el mero hecho de serlo (considerado individual y colectivamente), que emanan de los atributos de las personas, y que las normas jurídicas les otorga facultades, prerrogativas, libertades y pretensiones de carácter civil, político, económico, social y cultural.



- Es así, que como en toda aspiración de la persona a vivir en paz y concordia, es también la aspiración de tener un espacio a dónde acudir para reclamar un derecho cuando se siente lesionado y esperar en confianza que ha de ser escuchado y obtendrá una respuesta a su satisfacción.





Acceso a la justicia

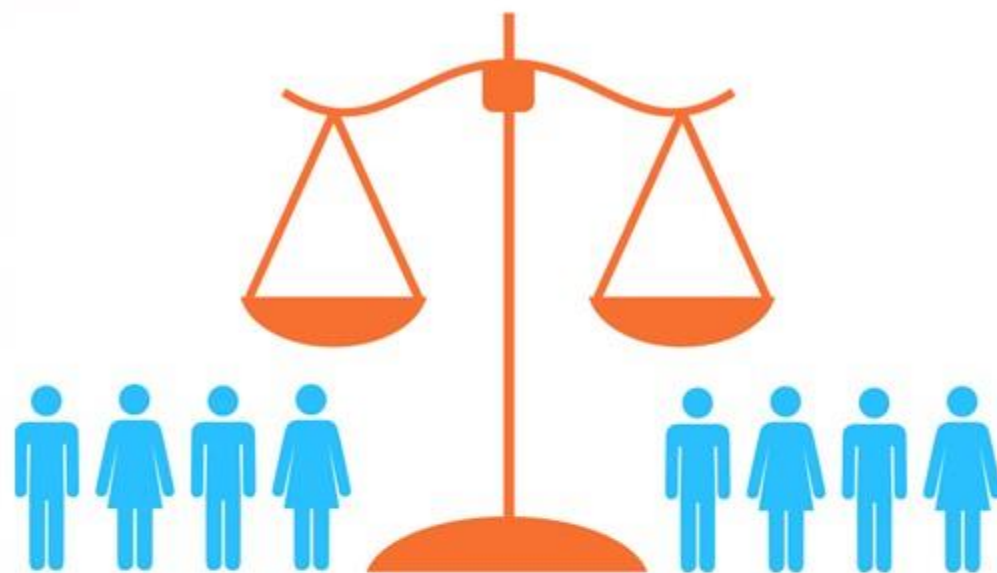
- Son inherentes a la persona, inalienables, imprescriptibles, iguales, fuera del alcance de cualquier poder político.
- Son una constante histórica y de la defensa que se hace de la persona y su dignidad.
- Buscan el orden público, el bien común, el desarrollo y la democracia.
- La prohibición de autotutela prevista en el primer párrafo del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es el mandamiento público para que a toda reclamación de derecho recaiga una acción pacífica, que en todo Estado democrático, garantiza el acceso a los espacios de impartición y administración de justicia.

Acceso a los Medios Alternativos de Solución de Controversias, como derecho.

- El artículo 17 constitucional párrafo cuarto dispone que:

El Congreso de la Unión expedirá las leyes que regulen las acciones colectivas. Tales leyes determinarán las materias de aplicación, los procedimientos judiciales y los mecanismos de reparación del daño. Los jueces federales conocerán de forma exclusiva sobre estos procedimientos y mecanismos.





El Estado ha proscrito ejercer violencia para reclamar su derecho, por tanto debe ser garante de que exista amplia posibilidad de acceso para que tribunales imparciales impartan esa justicia, como dispone el Artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: *Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho. Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo su resolución de manera pronta, completa imparcial.*

Acceso a la jurisdicción del Estado



El derecho a la tutela jurisdiccional comprende el medio por el cual toda persona como integrante de una sociedad, puede acceder a los órganos jurisdiccionales previamente establecidos para ejercitar un derecho o defensas de sus intereses, con la confianza de que sea atendida a través de procesos que le ofrezca las garantías mínimas para su efectiva realización.



- La definición de la garantía a la tutela jurisdiccional es: el derecho público subjetivo que toda persona tiene, dentro de los plazos y términos que fijan las leyes, para acceder de manera expedita a tribunales independientes e imparciales, a plantear una pretensión o a defenderse de ella, con el fin de que a través de un proceso en el que se respeten ciertas formalidades, se decida sobre la pretensión o la defensa y, en su caso, se ejecute esa decisión.





- En cuanto a los mecanismos alternativos de solución de controversias, se rescata la idea de que son **las partes las dueñas de su propio litigio** y, por tanto, ellas son quienes deben decidir la forma de resolverlo, por lo que pueden optar por un catálogo amplio de posibilidades, en las que el proceso es una más.

Sistema de Justicia Penal Acusatorio

- Los Medios Alternativos de Solución de Controversias (MASC) además de poner fin al conflicto penal de manera pronta, también brinda una solución a la conflictiva penal para las partes a través de soluciones alternas establecidas en el artículo 184 del Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Con el Sistema de Justicia Penal Acusatorio, la ley establece que existen soluciones alternas, como los acuerdos reparatorios para solucionar el conflicto penal, logrando resarcir el daño a la víctima, así como con el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el acuerdo reparatorio; y una vez aprobados por la autoridad competente, extinguir la acción penal.



- Los acuerdos reparatorios son aquellos celebrados entre la víctima u ofendido y el imputado que, una vez aprobados por el Ministerio Público o el Juez de control y cumplidos en sus términos, tienen como efecto la extinción de la acción penal. **El artículo 187 del Código Nacional de Procedimientos Penales establece su procedencia:**
- Delitos que se persiguen por querrella, por requisito equivalente de parte ofendida o que admiten el perdón de la víctima o el ofendido.
- Delitos culposos.
- Delitos patrimoniales cometidos sin violencia sobre las personas.



Justicia Restaurativa

- La **justicia restaurativa** o concepto restaurativo busca que el victimario reconozca el daño causado a la comunidad e intente repararlo.
- La justicia restaurativa también es conocida como reparadora o compasiva. En ella el foco de atención está en las víctimas, así como en los autores o responsables del delito cometido. Esta no tiene como fin el castigo como tal sino que pretende que los causantes del problema reconozcan su culpa e intente reparar el daño.



- La justicia restaurativa destaca porque toma conciencia de la necesidad de resolver el conflicto de manera colectiva, es decir, no solo se considera a los implicados directos, sino también tiene presente el impacto victimizador global, contemplando a aquellas personas que de manera indirecta se han visto afectadas.



- La justicia restaurativa supone una alternativa a la justicia punitiva, aquella que emplea las leyes como una mera forma de imponer castigos para resolver el conflicto, apostando por sistemas como la mediación a través del diálogo para reparar el daño ocasionado a la víctima.

Objetivos



Lograr la participación y el consenso

Pretende alcanzar la reparación de todas las partes afectadas por el delito, tanto desde el punto de vista de la víctima como del infractor, englobando a sus familiares y allegados. Estas personas también necesitan superar el delito, el trauma que les supone y los sentimientos que pueden llegar a sentir de vergüenza y/o culpa.



Reparar

Este tipo de justicia lo que hace es atender a las víctimas, principalmente y partes afectadas por el delito, de la manera que mejor le pueda ayudar o beneficiar teniendo en cuenta sus particularidades.



Actitud activa

El delito separa al infractor y a la víctima de la sociedad y también de su entorno, por lo que al cometerlo se rompe la cohesión social. Es por eso necesaria la implicación y participación de la comunidad para recomponer y reparar el daño tanto particularmente como de manera global.



Buscar la reintegración de la víctima y del infractor en la comunidad

Algunos de los fines de la justicia punitiva son la rehabilitación y reinserción social, por eso se considera que la mejor forma de fomentar esta reinserción es a través de la responsabilidad. De manera voluntaria, el infractor será el que decida sobre sus actos y cómo reparar el daño.

Los MASC, La Justicia Restaurativa y las Soluciones amistosas son parte de los Derechos de las personas, y para ello La Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH, 2015), nos hace referencia de cuáles son nuestros Derechos y su significado; los MASC están vistos desde una perspectiva de un Derecho Humano, como lo es el Acceso a la Justicia.



- Los MASC son el resultado de Acceder a la Justicia en el ejercicio de un Derecho Humano, basado en procedimientos con técnicas comunicacionales, principios, permitiendo que la víctima y la persona que han cometido un daño comprenda el impacto de su actuar y sus consecuencias.
- Los MASC ya no pueden ser un tema aislado al ser un ordenamiento constitucional, pues esta anuncia que debe estar implementado en Fiscalías, procuradurías y Tribunales para el acceso a una justicia pronta.



Las **soluciones amistosas** buscan un espacio común entre las partes con el objetivo de llegar a un acuerdo consensuado por las partes en donde hayan visto las necesidades de cada parte, de forma voluntaria, creativo, ágil, flexible, reconociendo la verdad, evaluando el daño y buscando alternativas de reparación convenidas, siendo ello que los MASC y Soluciones Amistosas dan como resultado compromisos y/o acuerdos creados por las partes en donde en donde se establecen las formas de reparar el daño que se ha causado, no es una regla pero en lo general puede acordarse, compensaciones económicas, de satisfacción (ejemplo: una disculpa), de restitución, de no repetición y de rehabilitación.



Los MASC y la Protección de los Derechos Humanos



Los MASC se elevaron a rango Constitucional, el artículo 17 de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos reconoce el derecho humano de **acceso a la justicia**. Ésta se puede ejercer con su aplicación mediante la suscripción de la firma de un acuerdo reparatorio a fin de reparar el daño, así como solucionar el conflicto penal.

La CONAMED y la Protección de los Derechos Humanos

- Tiene como objeto **resolver de buena fe** los conflictos suscitados entre los prestadores de servicios médicos y pacientes, así como mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos.
- Cuenta con **autonomía técnica** y tiene atribuciones para recibir quejas, investigar y emitir opiniones, acuerdos y laudos.
- Es un **Mecanismo Alternativo de Solución de Controversias**, que incluso nace antes de la reforma al artículo 7 Constitucional, ya que su Decreto de Creación data de 1996.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico, toma en consideración el ***“Decreto por el que se Establecen las Acciones Administrativas que deberá Implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la Conciliación o la Celebración de Convenios o Acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias que se susciten con los particulares”***.



DINÁMICA EN LA ATENCIÓN DE UNA QUEJA



Conclusiones

- La justicia alternativa y sus mecanismos son una herramienta que protege y fortalece los Derechos Humanos de los intervinientes. Son medios para fomentar la cultura del diálogo, la paz, el respeto y la restauración de las relaciones tanto humanas como sociales. Surgen para atender y ayudar a las víctimas u ofendidos y a los imputados a que voluntariamente asuman su responsabilidad



- Los MASC constituyen, en efecto, medios para la materialización de un fundamental derecho humano: el acceso a la justicia. Lo dicho encuentra sustento no sólo por su concreta consideración tanto en el texto constitucional y la legislación propia del ordenamiento jurídico mexicano, sino por las expresiones y puntualizaciones que se recogen en diversos instrumentos internacionales de Derechos Humanos.



GRACIAS



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO